



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000450869

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002527-77.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que são apelantes VERONICA CRISTINA DA SILVA FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA) e THIAGO ROCHA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAULO HENRIQUE DOS SANTOS SOUZA e 52.447.014 PAULO HENRIQUE DOS SANTOS SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1002527-77.2024.8.26.0482
Comarca: Presidente Prudente
Apelantes: Verônica Cristina da Silva Freitas e outro
Apelados: Paulo Henrique dos Santos Souza e outro
Voto nº 39.112

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Venda de pacote turístico nacional – Viagem não realizada – Restituição integral da quantia paga – Situação incontroversa reconhecida na r. sentença, sem interposição de recurso pelos réus – Recurso exclusivo da parte autora – Situação que deu causa ao pagamento de indenização por danos morais, não se tratando de mero aborrecimento – Quantificação da indenização por dano moral – Critérios de razoabilidade e proporcionalidade, observando-se o limite indicado pelos próprios requerentes na inicial – Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **VERONICA CRISTINA DA SILVA FREITAS E OUTRO**, na ação indenizatória que movem contra **PAULO HENRIQUE DOS SANTOS SOUZA E OUTRO**, objetivando a reforma da sentença (fls. 157/165) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Presidente Prudente, Dr. Fabio Mendes Ferreira, que julgou parcialmente procedente a demanda para condenar os réus ao reembolso da quantia de R\$ 3.200,00. Em razão da sucumbência recíproca, foram os autores condenados ao pagamento de 30% das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor do pedido de indenização por danos morais, observados os benefícios da justiça gratuita; e os réus, por seu turno, foram condenados ao pagamento de 70% das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

fixados em R\$ 1.500,00.

Apelam apenas os autores (fls. 168/181) pleiteando a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

Apresentadas contrarrazões (fls. 185/186), o apelo foi recebido em seus efeitos devolutivo e suspensivo.

É o relatório.

Incontroverso que os autores fazem jus à restituição da quantia paga, em razão da má prestação de serviços de agência de viagens, tal como reconhecido em primeiro grau, sem recurso dos réus.

Em relação aos danos morais, convém ressaltar a lição do festejado ORLANDO GOMES:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilicitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa”. (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Editora Forense, pp. 271-272).

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio,

conforme leciona CARLOS ALBERTO BITTAR:

“(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral.” (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204)

O abalo, assim, é consequência inexorável, devendo-se ter por presumida a ocorrência de dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Na presente demanda, a situação supera o campo do mero aborrecimento, tendo em vista a frustração causada pelo cancelamento de uma viagem de *réveillon*, na véspera da partida, sem solução do problema.

Resta a análise do *quantum* indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no fato da lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso – extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos – o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, em conformidade com as diretrizes acima expostas, bem como diante do valor indicado pelos próprios autores na inicial (fls. 13), julgo adequado para sanar a presente lide o valor de R\$ 4.000,00.

Diante da procedência integral da demanda, arcarão apenas os réus com o pagamento das verbas sucumbenciais.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso para condenar os réus ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 4.000,00, com incidência de correção monetária pela variação do IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), desde a data de publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ), e incidência de juros moratórios equivalentes à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo (art. 406, § 1º, do Código Civil), nos termos da Lei nº 14.905/2024, contados os juros desde a citação. Arcarão apenas os réus com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.800,00 (art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC).

HUGO CREPALDI
Relator