



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2022.0000044803**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012759-65.2020.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante/apelada \_\_\_. e Apelante \_\_ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado \_\_\_.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. V.U.\***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT (Presidente), LUÍS ROBERTO REUTER TORRO E ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2022.

**DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO N° : 22.507**  
**APELAÇÃO N° : 1012759-65.2020.8.26.0361**  
**COMARCA : MOGI DAS CRUZES - 1ª VARA CÍVEL**  
**APTE/APDA : \_\_\_**  
**APDO/APTE : \_\_\_**  
**APELADA : \_\_\_**  
**JUÍZA : ANA CLÁUDIA DE MOURA OLIVEIRA QUERIDO**

\*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE QUANTIAS PAGAS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Turismo. Aquisição de pacote de viagem para Balneário Camboriú, Santa Catarina. Cancelamento pelo autor por causa da Pandemia (COVID-19). Consumidor demandante que reclama inclusão indevida de seu nome em cadastro de inadimplentes. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na reforma da sentença para o decreto de improcedência, aduzindo que a negatificação se deu por fato praticado pela corré \_\_\_, com pedido subsidiário de redução do “quantum” indenizatório e da verba honorária. APELAÇÃO do autor, que pede a elevação da indenização moral. EXAME: Hipótese de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexecução contratual involuntária, decorrente de caso fortuito. Pandemia que caracteriza força maior. Ausência de previsão contratual de responsabilidade de qualquer das partes em caso fortuito ou força maior. Aplicação do artigo 393 do Código Civil. Deliberação Normativa nº 161/1985 da Embratur que permite retenção dos valores pagos pelos consumidores em favor das Agências de Turismo, em caso de cancelamento, com expressa exclusão para as hipóteses de caso fortuito e força maior. Restituição do valor total pago que era de rigor. MP 948/2020 não aplicável a cancelamento anterior ao início de sua vigência. Cobrança e restrição indevidas. Dano moral indenizável configurado "in re ipsa" bem reconhecido. Indenização correspondente que comporta elevação para R\$ 10.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que deve ter incidência a contar do sentenciamento, "ex vi" da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, e juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, por versar o caso responsabilidade civil contratual, "ex vi" do artigo 405 do Código Civil. Verba honorária já estabelecida no teto legal. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO.\*

2

Vistos.

Trata-se de Ação de Indenização Material e Moral ajuizada pelo apelante contra os apelados, sob a alegação de que “... foi até uma das agencias de turismo da requerida e firmou contrato com destino à Balneário Camboriú – SC, no valor total de R\$ 4.975,40 (quatro mil novecentos e setenta e cinco reais e quarenta centavos) parcelados. Em razão da Pandemia do Novo CoronaVirus COVID-19, tentou encontrar solução com um dos vendedores por via online (fl.4) e, não obtendo êxito, optou pelo cancelamento do pacote. Mesmo diante do cancelamento do pacote, teve seu nome incluído no rol de inadimplentes em relação ao valor correspondente das parcelas vincendas do contrato, as quais não foram pagam em virtude do cancelamento. Com isso, requer exclusão do seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito com a consequente declaração da inexigibilidade do débito, bem como a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*condenação das rés ao pagamento de forma solidária por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), soma-se também a reparação de dano material pelas parcelas pagas no valor de R\$2.020,12 (dois mil e vinte reais e doze centavos)”, conforme relatado na fl. 278.*

A MM. Juíza “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... *JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos formulados pelo autor para declarar a inexigibilidade do débito referente as seis últimas parcelas do contrato de prestação de serviço de viagem nº 6430-0000039001, contrato bancário nº 20031808886000, totalizando o valor de R\$ 2.985,24 (dois*

3

*mil novecentos e oitenta e cinco reais e vinte e quatro centavos), e, em consequência determinar a exclusão definitiva do nome do autor do cadastro de inadimplentes, confirmando-se os efeitos da tutela antecipada concedida às fls. 56/57. Condeno, ainda, a corré \_\_\_ ao pagamento do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de indenização pelos danos morais, atualizado a contar desta data (Sumula 362 do STJ) pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, e acrescido de juros a contar da citação (art. 405 do CC). Por fim, EXTINGO o processo, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência mínima do autor e levando em consideração que as rés deram causa ao processo, considerando também a conduta da ré \_\_\_, condeno as rés ao pagamento das custas e despesas processuais em 70% para \_\_\_ e 30% para \_\_\_, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios do patrono da parte autora, que fixo em 20% do valor da condenação (englobando todos o pedido declaratório, restituição de valores e dano moral), na mesma proporção já indicada” (“sic”, fls. 282/283).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ambas as partes apelam. A corré \_\_\_, visando à total improcedência, aduzindo que a negatização se deu por fato praticado pela corré \_\_\_, devendo ser afastada a indenização moral (fls. 294/303). O autor, por sua vez, para a elevação da indenização moral arbitrada na sentença (fls. 319/329).

Anotados os Recursos (fl. 330), a corré \_\_\_ apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 332/341).

4

É o **relatório**, adotado o de fls. 278.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o r. entendimento da MM. Juíza “*a quo*”, a r. sentença comporta reforma ao menos em parte.

Cumprе ressaltar de início que, a relação havida entre as partes é tipicamente de consumo, portanto sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que impõem a responsabilidade solidária das Fornecedoras participantes da cadeia de consumo em causa pelos danos causados ao consumidor, além da inversão do ônus da prova em favor do consumidor para a facilitação da defesa, determinando ainda a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício dos Fornecedores (v. artigos 3º, 6º,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inciso VIII, 7º, parágrafo único, 12, 14, 18, “caput”, 19, “caput”, 25, §§ 1º e 2º, 34, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Quanto ao mérito, impõe-se considerar que a documentação constante dos autos confirma a aquisição do pacote de viagem pelo autor com a correé \_\_\_, ora apelante, com a inclusão das Agência de Viagem Franqueada, não a acudindo a alegação de que a negatização decorreu de ato praticado diretamente pela correé \_\_\_.

5

Demais, anota-se que o caso dos autores consubstancia situação de inexecução contratual involuntária, decorrente de caso fortuito, porque referente a fato que era inevitável e imprevisível às partes.

Consta que o pacote turístico foi adquirido pelo autor no dia 26 de novembro de 2019 (fls. 28/37), mas já no dia 16 de março de 2020, o autor requereu o cancelamento do contrato, constando como causa o receio quanto à Pandemia da COVID-19, que já se difundia na época, suspendendo o pagamento das parcelas do preço pactuado, circunstância que culminou com a restrição no cadastro de inadimplentes (fls. 50 e 52).

Pelo que se vê dos autos, o autor vinha pagando regularmente as parcelas acordadas na contratação, quando foi surpreendido com a notícia da Pandemia, não havendo quaisquer indícios de que ele tenha concorrido de forma dolosa ou culposa para esse evento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De acordo com o artigo 393 do Código Civil,  
*“O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado”*. No caso em exame, há no contrato cláusula penal que prevê a devolução ou a retenção dos valores pagos para o caso de desistência por qualquer das partes (v. fl. 28/32), sem menção específica para as situações de caso fortuito ou força maior que, como é cediço,

6

constituem causa excludente de responsabilidade civil.

A propósito, a Deliberação Normativa nº 161/1985 da Embratur, com as alterações posteriores, estabeleceu as Condições Gerais para operação, pelas Agências de Turismo, de quaisquer programas de viagens e excursões. No item 8 do Anexo I, há a indicação dos percentuais máximos de retenção dos valores pagos pelos consumidores em favor das Agências contratadas, a depender da antecedência com que realizado o cancelamento, havendo expressa exclusão para as hipóteses de caso fortuito e força maior.

Assim, tem-se que era mesmo de rigor a restituição integral do preço pago pelo autor, mesmo porque os riscos da atividade empresarial exercida pela Fornecedora não podem ser repassados ao consumidor. É mesmo possível concluir ainda que os valores dos pacotes turísticos já são calculados com previsão de alguns cancelamentos, além da vedação ao enriquecimento sem causa.

Há de se ressaltar ainda que a MP 948/2020



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entrou em vigor na data de sua publicação (08 de abril de 2020) e, por não ter aplicação retroativa, não incide no caso vertente, vez que tanto a contratação quanto o pedido de cancelamento ocorreram em momento anterior.

Outrossim, restou bem configurado no caso dos autos o dano moral indenizável. E isso porque, segundo os autos, o autor sofreu evidente abalo em sua imagem, honra e reputação, com a inclusão

7

de seu nome no cadastro negativo dos órgãos de proteção ao crédito por dívida cuja exigibilidade não foi comprovada pela ré, ante o cancelamento da compra do pacote turístico no dia 16 de março de 2020.

Conforme pacífico entendimento jurisprudencial, o abalo moral decorrente de “*negativação*” indevida se configura “*in re ipsa*”, portanto independente de prova de qualquer prejuízo efetivo. É mesmo possível vislumbrar o sofrimento, a angústia, a agonia e a sensação de desamparo sofridos pelo autor, que foi submetido a abalo no mercado de crédito em decorrência da conduta culposa da ré. Logo, de rigor a condenação da ré no pagamento de indenização pelos danos morais padecidos pelo consumidor (v. artigos 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, artigo 186 do Código Civil).

Assim, o caso vertente está mesmo a exigir a condenação da ré no pagamento de indenização moral, que no caso deve ser elevada para R\$ 10.000,00, quantia essa que se mostra moderada para a reparação em causa, tendo em vista as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, bem





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça para casos similares.

Essa indenização não avilta o sofrimento do autor, levando-se em consideração as repercussões pessoais e sociais, a necessidade de intervenção judicial, os inconvenientes suportados pela vítima como “negativada” no Mercado de crédito e ainda o nível econômico da ré, servindo ainda para coibir a reiteração dessa conduta,

8

mas sem implicar enriquecimento sem causa.

Demais, essa indenização moral deve ser acrescida de correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar do sentenciamento, “*ex vi*” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”), e de juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, por versar o caso responsabilidade civil contratual, “*ex vi*” do artigo 405 do Código Civil (“*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*”).

Resta assim o acolhimento do Recurso do autor e a rejeição do Recurso da ré.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1003545-59.2020.8.26.0358  
Classe/Assunto: *Apelação Cível / Turismo*  
Relator(a): *Cesar Lacerda*  
Comarca: *Mirassol*  
Órgão julgador: *28ª Câmara de Direito Privado*  
Data do julgamento: *20/08/2021*  
Data de publicação: *20/08/2021*

Apelação Cível nº 1012759-65.2020.8.26.0361 -Voto nº 22.507





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Ementa: Prestação de serviços. Turismo. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Preliminares de ilegitimidade passiva afastadas. Viagem cancelada em razão da pandemia do covid-19. Proposta de cancelamento com reembolso do valor pago. Oferta aceita pela consumidora. Inclusão indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes. Danos morais configurados. Reparação extrapatrimonial que deve atender às condições econômicas da vítima, à extensão do dano e à gravidade do fato, cujo arbitramento reclama fixação proporcional à sua finalidade. Majoração do quantum fixado pelo juiz singular. Necessidade. Honorários advocatícios. Verba fixada em conformidade com os critérios de balizamento previstos na legislação processual e em quantia apta a remunerar condignamente o patrono da parte vencedora. Recurso da autora provido e recursos das rés não providos.*

1000480-89.2019.8.26.0132

9

*Classe/Assunto: Apelação Cível / Turismo*

*Relator(a): Sergio Alfieri*

*Comarca: Catanduva*

*Órgão julgador: 28ª Câmara de Direito Privado*

*Data do julgamento: 25/10/2021*

*Data de publicação: 25/10/2021*

*Ementa: APELAÇÃO. Turismo. Ação de indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente. Réu revel. Pacote de viagem contratado com o réu. Cancelamento dois dias antes da data prevista para viagem. Reagendamento do período do pacote com novo cancelamento e reembolso parcial. Recurso dos autores cingindo-se ao montante fixado a título de danos morais e verbas sucumbenciais. Manutenção do "quantum" da indenização. Valor fixado com moderação, segundo os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, atendida a diretriz do art. 944 do CC. Sucumbência proporcional. Impossibilidade. Fixação da indenização por dano moral aquém do pretendido que não implica em sucumbência proporcional. Incidência da Súmula nº 326 do C. STJ. Verbas sucumbenciais a cargo do réu, com exclusividade. Acolhimento do recurso dos autores nesse ponto. Sentença parcialmente modificada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

1004472-96.2020.8.26.0011

*Classe/Assunto: Apelação Cível / Turismo*

*Relator(a): Tavares de Almeida*

*Comarca: São Paulo*

*Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado*

*Data do julgamento: 09/02/2021*

*Data de publicação: 10/02/2021*

*Ementa: AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZATÓRIA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TURISMO - CRUZEIRO MARÍTIMO INTERNACIONAL - CONTRATAÇÃO - MARÇO DE 2019 - EMBARQUE - 14.4.2020 (CAPE TOWN, ÁFRICA DO SUL) - DESEMBARQUE - 13.5.2020 (VENEZA, ITÁLIA) - RÉ - CANCELAMENTO - CRISE SANITÁRIA MUNDIAL - PANDEMIA DA COVID-19 - OFERTA DE CARTA DE CRÉDITO PARA FUTURO CRUZEIRO COM EMBARQUE ATÉ 31.12.2021 - CONDUTA - EMBASAMENTO - MEDIDA PROVISÓRIA Nº 948 DE 8.4.2020, CONVERTIDA NA LEI 10.046, DE 24.8.2020 - RÉ - AFIRMAÇÃO - IMPOSSIBILIDADE DE NEGATIVA DE VIGÊNCIA AO ART. 2º, § 6º, DA CITADA LEI - INADMISSIBILIDADE - MEDIDA PROVISÓRIA - PERMISSÃO DA DEVOLUÇÃO*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*DOS VALORES MEDIANTE "ACORDO A SER FORMALIZADO COM O CONSUMIDOR" (ART. 2º, iii) - INCISO - EXCLUSÃO DA LEI 10.046 - RESPEITO AO PRINCÍPIO DA IRRETROATIVIDADE, MORMENTE PORQUE O TEXTO DA MEDIDA PROVISÓRIA FOI ALTERADO - IMPLICAÇÃO QUE REDUZIRIA AINDA MAIS DIREITOS DOS CONSUMIDORES - PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR - IMPOSSIBILIDADE DE LIMITAÇÃO POR LEGISLAÇÃO INFRACONSTITUCIONAL EDITADA POSTERIORMENTE À OCORRÊNCIA DOS FATOS - AUTORES - VALORES PAGOS - RESTITUIÇÃO INTEGRAL - PERTINÊNCIA - QUANTIA RETIDA PELA AGÊNCIA DE VIAGENS - RÉ - EXIGÊNCIA EM AÇÃO PRÓPRIA - SENTENÇA - MANUTENÇÃO, POR OUTROS FUNDAMENTOS. AUTORES - APELO - INSURGÊNCIA - IMPOSIÇÃO DA RECIPROCIDADE SUCUMBENCIAL - INADMISSIBILIDADE - DECAIMENTO DE DOIS DOS TRÊS PEDIDOS DEDUZIDOS - INAPLICABILIDADE DO ART. 86, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CPC - PREVALÊNCIA DO CAPUT - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - ARBITRAMENTO - PERCENTUAL - INCIDÊNCIA SOBRE O*

10

*PROVEITO ECONÔMICO NÃO OBTIDO (INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESSARCIMENTO DE PACOTE ADICIONAL) - INTELIGÊNCIA DO ART. 85, § 2º, DO cpc. APELO DA RÉ NÃO PROVIDO E DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO.*

1010236-31.2020.8.26.0248 (57 ocorrências encontradas no inteiro teor do documento)

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Turismo*

Relator(a): *Alfredo Attié*

Comarca: *Indaiatuba*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *16/11/2021*

Data de publicação: *16/11/2021*

*Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TURISMO. COMPRA DE PACOTE DE VIAGEM INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO EM RAZÃO DA PANDEMIA DA COVID-19. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C DANO EXTRAPATRIMONIAL. Sentença de improcedência, com reconhecimento de ilegitimidade ativa, pelo fato de o pagamento do pacote ter sido efetuado por meio de cartão de crédito de terceira pessoa. Insurgência das autoras, sustentando sua legitimidade ad causam e pugnando pela integral procedência dos pedidos. Tese de ilegitimidade ativa que deve ser afastada. Pertinência subjetiva demonstrada. Autoras que, de fato, figuraram como contratantes, tendo comprovado documentalmente a restituição dos valores despendidos à pessoa que lhes emprestou o cartão usado na compra do pacote. Restituição dos valores. Cabimento. Inteligência do art. 3º, caput, e § 3º, da Lei nº 14.034/20, que, em razão de maior especificidade temática, deve prevalecer in casu sobre a norma aparentemente antinômica contida no art. 2º e incisos da Lei nº 14.046/20. Danos morais não configurados. Situação de força maior. Autoras que não carregaram aos autos quaisquer provas de negativa de atendimento da ré após o cancelamento. Sucumbência recíproca configurada. Divisão dos encargos sucumbenciais, nos termos do art. 86, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Impõe-se, pois, o acolhimento do Recurso do autor para elevar a indenização moral para R\$ 10.000,00, a ser acrescido de correção monetária a contar do sentenciamento mais juros moratórios a contar da citação, mantida a verba honorária fixada na origem já no patamar máximo, “*ex vi*” do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, dá-se provimento ao Recurso do autor e nega-se provimento ao Recurso da ré.

11

***DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT***

***Relatora***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO