



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001251581

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003350-81.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante _____, é apelada _____.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 25 de novembro de 2025.

SILVIA ROCHA

Relatora

Assinatura Eletrônica

29ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1003350-81.2025.8.26.0008

4ª Vara Cível do Tatuapé

Apelante: _____.

Apelada: _____

Juiz de 1º Grau: Guilherme Augusto de Oliveira Barna Voto

nº 39513.

- Prestação de serviços. Contratação de pacote turístico. Ação de restituição e indenizatória. Cancelamento da viagem em razão dos reflexos de conflito armado. Retenção de "taxa de serviços" pela agência de turismo ré. Impossibilidade. Contrato de adesão não assinado pela consumidora. Envio por e-mail não supre a necessidade de anuência formal. Ausência de prova da ciência inequívoca e da aceitação expressa da autora quanto à cláusula limitativa de direito. Violação ao dever de informação. Tese de aceitação tácita pelo pagamento de boletos afastada. Cláusula que exige interpretação restritiva e anuência expressa. Determinação de restituição do saldo remanescente mantida. Recurso não provido.

Insurge-se a ré, em “ação de restituição de valores



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

pagos c/c danos morais e pedido de tutela antecipada”, contra a r. sentença de fls. 182/185, integrada pelas decisões de fls. 198 e 205/206, que julgou o pedido procedente em parte, para condenar a ré ao pagamento de R\$2.761,80. A “correção monetária deverá incidir pela Tabela Prática deste Tribunal desde cada recolhimento, com juros de mora de 1% ao mês desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024”, bem como ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$1.000,00.

A ré sustenta (fls. 210/222) que: a) a sentença merece reforma, porque se baseou na ausência de assinatura do contrato, mas desconsiderou a prova do envio do contrato por e-mail à autora em 15.07.2024, antes do início dos pagamentos, em 18.07.2024; b) os boletos pagos pela autora continham expressa menção de que o pagamento implicava aceitação das condições contratuais; c) a “Apelada não nega o recebimento do contrato!!! Assim não pode alegar seu desconhecimento” (fl. 218); d) a autora efetuou os pagamentos após receber o contrato, configurando aceitação tácita (art. 111, CC), o que supre a ausência de assinatura; e) “Invocar a nulidade de um contrato do qual se beneficiou e cujos termos conhecia é um

2

comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*), vedado em nosso ordenamento” (art. 219); f) o contrato é válido, bem como a cláusula que prevê a retenção da taxa de serviço em caso de rescisão.

Recurso tempestivo e preparado, após determinação para complementação do prelúdio (fls. 228/229, 241 e 244/246).

Houve resposta (fls. 233/237).

É o relatório.

Segundo a inicial, em 15.07.2024, a autora



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

adquiriu pacote de viagem a Israel, programada para o Carnaval de 2025, ida em 26.02.2025 (fl. 28), pelo preço de R\$26.307,00, que seria paga em quinze parcelas, a primeira com vencimento em 18.07.2024 (fls. 157/158).

Disse a autora que, depois de efetuar o pagamento das quatro primeiras parcelas, totalizando R\$7.015,20 (fls. 52/55), a ré comunicou o cancelamento da viagem na data prevista inicialmente, devido à "guerra entre Israel e Hamas", propondo o reagendamento para o final de 2025, data impossível para a Autora, sem oferecer alternativas viáveis ou a devolução dos valores.

Afirma que a responsabilidade pelo adiamento é integralmente da ré, "o prévio conhecimento da guerra pela Agência, é pública e notória, assumindo o risco de cancelamento futuro, porém, não se sabe se de fato ela iria correr o risco de viajar mesmo havendo uma guerra, ou, o pior, a venda da viagem foi um engôdo, ludibriando a Autora e outras pessoas" (fl. 04), alegando que a ré tem outras ações judiciais pelos mesmos motivos.

Assevera que "**sequer a Autora assinou contrato de prestação de serviço e de boa-fé pagou 4 parcelas**", "mas após requisitar o reembolso, a Ré vinculou o reembolso com a assinatura de distrato (doc.) (**de contrato que sequer foi assinado, prevalecendo as regras gerais de direito do consumidor**) com o abatimento de

3

quase a metade do valor pago!!!, quando quem deu causa ao cancelamento da viagem foi a Ré, ou seja, um verdadeiro absurdo!!!, proposta essa no mínimo imoral e ultrajante, dificultando a devolução do dinheiro pago, consubstanciando verdadeiro enriquecimento ilícito" (fl. 6), exigindo o ajuizamento da ação.

Pedi, por tais razões, que a ré seja condenada ao ressarcimento de R\$7.015,20 e ao pagamento de indenização moral (fl. 14).



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Na contestação (fls. 124/145), a ré afirmou que efetuou o reembolso parcial de R\$4.313,40, conforme consta no termo de distrato juntado pela própria autora, limitando-se a controvérsia à validade da cobrança da taxa de prestação de serviços de 10% sobre o valor do contrato (R\$ 2.701,80) e à existência de danos morais. Disse que a autora não juntou o contrato de prestação de serviços enviado ao seu e-mail (_____) em 15.07.2024, antes do primeiro pagamento. Alegou que o pagamento dos boletos configurou a aceitação dos termos contratuais. Afirmou, também, que o adiamento da viagem ocorreu a pedido do Pastor Líder da caravana, após uma reunião onde a maioria do grupo, com exceção da autora, concordou com a mudança de data devido ao agravamento do conflito em Israel. Diante disso, a ré alegou ter oferecido à autora as opções contratuais previstas na cláusula 9.1.1: (I) concessão de carta de crédito (com dedução da taxa de 10%); (II) a realização da mesma viagem em outra data; ou (III) o reembolso do valor pago (com retenção da taxa de 10%). Como a autora não aceitou nenhuma das propostas, foi aplicada a taxa de serviço. A ré defendeu a legalidade dessa retenção como remuneração por seus serviços de intermediação. Invocou a obrigatoriedade do contrato e refutou a ocorrência de dano moral.

A sentença reconheceu que o cancelamento da viagem ocorreu por motivo de força maior, devido ao conflito armado em Israel, o que, embora exclua a responsabilidade da ré pelo cancelamento, obriga-a a restituir o saldo remanescente pago pela autora, porque o

4

contrato não contém a sua assinatura, não havendo, portanto, demonstração inequívoca de que a autora teve ciência da cláusula que prevê a retenção de 10% do valor do pacote de viagem a título de “taxa de serviços”.

Pois bem.

É fato incontrovertido que o cancelamento da viagem para Israel se deu por motivo de força maior, conflito armado.

A apelante fundamenta a legalidade da retenção



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

de 10% do valor do pacote de viagem adquirida pela autora na tese da aceitação tácita do contrato, alegando que, embora não assinado, o documento foi enviado por e-mail à autora e que os boletos de pagamento, por ela quitados, continham menção à aceitação das condições gerais do contrato.

A relação jurídica é de consumo e a autora é hipossuficiente, comparada à ré, não apenas do ponto de vista financeiro, como também do técnico e no acesso à informação.

A autora tem direito à informação adequada e clara a respeito do serviço prestado pela ré e à facilitação da defesa dos seus direitos em juízo, inclusive com a possibilidade de inversão do ônus da prova (artigo 6º, III e VIII, do Código do Consumidor).

Não obstante, a ré tenha enviado, de fato, em 15.07.2024, cópia do contrato de prestação de serviços (fls. 159/164) ao email da autora (fls. 165/166), o documento é apócrifo, de modo que inexiste prova da ciência inequívoca da autora quanto às condições do negócio, em especial às cláusulas limitativas de seu direito, como a "taxa não reembolsável" prevista na cláusula 9, "Da alteração/modificação da viagem pela contratada": 9.1, c:" Reembolso do valor pago, com a retenção da taxa de serviços de 10%, cujo saldo será devolvido pela CONTRATADA no prazo mínimo de 120 dias, após o termo de

5

rescisão contratual" (fls. 159/160).

O mero envio de contrato de adesão por meio eletrônico, sem a devida assinatura, digital ou física, não constitui, por si só, a "demonstração inequívoca" de ciência aos termos do negócio. Afinal, não há como saber se a consumidora, idosa, teve real ciência e compreensão de cláusula limitativa que estava inserida no corpo do contrato.

Ademais, o pagamento das quatro primeiras



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcelas não gera presunção de aceitação a todos os termos do negócio, uma vez que cláusula limitativa a direito não pode ser tida como presumidamente aceita, exigindo-se concordância expressa, o que não ocorreu no caso.

Nesse cenário, acertada a r. sentença ao afastar a validade da mencionada cláusula contratual e determinar a restituição integral dos valores pagos, abatendo-se, por óbvio, o montante já devolvido no curso da lide.

Mantida a sentença, majoram-se os honorários devidos aos patronos da autora para R\$1.100,00, com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, nego provimento ao recurso.

SILVIA ROCHA
Relatora