



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2023.0000200352

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 100812996.2021.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que são apelantes CINQTOUR VIAGENS E TURISMO LTDA ME, TVSBT CANAL 4 DE SÃO PAULO S/A e DISCOVERY NETWORKS BRASIL, são apelados --- e ---.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), DEBORAH CIOCCI E BERENICE MARCONDES CESAR.

São Paulo, 16 de março de 2023.

FERREIRA DA CRUZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1008129-96.2021.8.26.0565.

Apelantes: TVSBT _ Canal 4 de São Paulo S/A, Formata Produções e Conteúdo S/A, Cinqtour Viagens e Turismo Ltda-ME e Discovery Networks Brasil Agenciamento e Representação Ltda. Apelados: --- e --- Rico Stralhoto.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais.

Origem: 4ª Vara Cível de São Caetano do Sul.

Juiz de 1ª instância: Dr. José Francisco Matos.

Voto nº 6.057.

CONSUMIDOR X REALITY SHOW. Autores que participaram e ganharam o *reality show* chamado “Fábrica de Casamentos”. Receberam, por conta disso e a título de presente/prêmio, uma viagem/estadia em Acapulco, México. Oferta obrigatória que se identifica na espécie, que não os vinculou a pacote promocional ou a promoção comercial. Eventual falha no serviço prestado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

pela agência que a todas as rés vincula. Debate que não envolve aspectos contratuais inerentes à atração televisiva. Relação de consumo evidenciada. Solidariedade presente. Rés que se mostraram titulares/integrantes da mesma cadeia produtiva, parceiras de negócios coligados por certo vínculo de reciprocidade econômica, ainda que restrito à específica produção, numa autêntica rede contratual (unitária e monolítica), a agirem como se fossem uma só. Legitimidade passiva de todas. Precedentes da Corte. Recursos desprovidos.

CONSUMIDOR. MOTIVOS DE RESPONSABILIDADE. Imbróglgio que perdura por mais de quatro anos e meio. Serviço defeituoso. Entre idas e vindas, praticamente um mês antes da partida programada, a agência informou que haveria a necessidade de visto americano, mesmo a se tratar de viagem ao México. Não sendo obrigatória a conexão nos Estados Unidos, impunha a boa-fé objetiva providenciasse a fornecedora outra rota. Instrução a revelar que o caso dos autores sempre foi tratado como pacote promocional. Desmedido abuso e omissão que não encontram tutela na Lei nº 14.046/20. Recursos desprovidos.

2

CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANO MORAL. Contexto em que os autores não estavam mais atrelados a manter a opção de viagem, por todos os ângulos autorizada a conversão em perdas e danos, não tendo mais utilidade a obrigação de fazer consistente em impor à agência o cumprimento da oferta, com a entrega do prêmio obtido. O valor é aquele definido na origem, pois exagero e/ou erro aritmético não se alumiu ao longo do contraditório. É indubitoso que eles sofreram concretamente dano moral, também *in re ipsa*, como no objetivo dano evento dos italianos. Viagem frustrada que serviria para comemorar a lua de mel. Teoria do desvio produtivo. Indenização de R\$ 10.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Recursos desprovidos.

A r. sentença de fls. 354/362, não declarada (fls. 383/384), cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de: a) R\$ 16.043,00 a título de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos; b) R\$ 10.000,00 por conta dos danos morais impostos.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Inconformadas, apelam todas as rés.

A *CINQTOURS* busca a reforma do *decisum* monocrático porque: a) a r. sentença desconsiderou por completo a impossibilidade de viagens por determinação federal em razão da pandemia (Leis nºs 14.046/20 e 14.186/21); b) não houve atraso que lhe possa ser atribuído; c) a data foi escolhida pelo próprio casal que, ao não obter o visto para ingresso nos Estados Unidos, solicitou o adiamento para março de 2020, o que lhe foi concedido; d) nunca se negou a cumprir a promessa, tendo apenas os advertido acerca das condições adversas relativas à pandemia; e) não cabe responder por indenização, até porque já não se tratava de viagem de lua de mel, mas de opção turística comum atrelada a pacote promocional; f) o documento de fls. 12 indica *publicidade, realizada no ano de 2021 e no portal eletrônico da agência Apelante, de viagens para o mesmo destino prometido aos Apelados (sic)* (fls. 387/398).

3

O *SBT* e a *FORMATATA*, por seu turno, afirmam que: a) houve distorção do instituto da doação; b) a r. sentença corrompeu o conceito de relação de consumo, pois os autores não são consumidores, nem mesmo por equiparação; c) não houve promessa de recompensa, mas mera doação, que *poderia ser desfeita a qualquer momento (sic)*; d) os autores não sofreram danos morais, fixados em valor excessivo (fls. 404/413).

A *DISCOVERY* aduz que: a) não é parte legítima passiva, já que não manteve relação jurídica com os autores; b) os participantes do programa assumem obrigações inerentes à atração televisiva e, por isso, não são consumidores; c) a solidariedade não é presumida, o que afasta a sua condenação com as demaisorrés; d) desconhecia os termos do prêmio e o destino da viagem, a impossibilitar a impugnação quanto ao valor pleiteado a título de conversão em perdas e danos; e) não foi demonstrado o prejuízo e a sua extensão, sendo que o material não pode ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

presumido, a se exigir dos autores a sua demonstração; f) o dano moral também precisa ser comprovado, o que não ocorreu no caso, antes mero dissabor (fls. 436/445).

Tempestivas e preparadas (fls. 402/403, 434/435 e 446/447), vieram aos autos contrarrazões (fls. 452/464).

Oposição ao julgamento virtual às fls. 472/473, frustrada a tentativa de acordo (fls. 479 e 485). É a síntese do necessário.

DA NORMATIVIDADE DE REGÊNCIA

É incontroverso que os autores participaram, e ganharam, do *reality show* chamado *FÁBRICA DE CASAMENTOS*; daí por que receberam, por conta disso e a **título de presente** (fls. 81), uma viagem/estadia em Acapulco, México, que passou a ser responsabilidade da *CINQTOURS* a partir de uma

4

“permuta” operada com a *FORMATA*¹, ambas ativas conjuntamente (fls. 89).

Claro está que esse **presente (lídimo componente da premiação final)** passa longe, mas muito longe mesmo, de evidenciar *mero mimo* ou *simples doação*, aqui o caso é de oferta²; logo, se todas as corrés se beneficiaram da significativa audiência do programa, resultado para o qual certamente trabalharam com afinco, exsurge inegável que eventual falha da agência todas as outras vincula.

¹ CPC, art. 341.

² Para alguns “promessa de recompensa” (TJSP, AC 0034321-30.2011.8.26.0405, rel. Ademir Modesto de Souza, j. 01.09.2022). Há muito superado o precedente coligido às fls. 407/408, que data de mais de 22 anos (29.07.2010), a despeito da sua relevância histórica.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ao rigor desse raciocínio, presente a remuneração indireta³, o serviço da *CINQTOURS*, que resultaria no pacote turístico (produto), basta para descortinar que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores.⁴

Um detalhe: o debate não envolve aspectos contratuais inerentes à atração televisiva, da qual todos saíram felizes (fls. 03), **o foco é outro**: não cumprimento da obrigatória oferta⁵, que **jamais** poderia ser revogada; descabida, portanto, a alegação de que os autores *não consumiram nenhum tipo de produto ou serviço oferecido pela Apelante, mas fizeram parte da construção do próprio produto (programa televisivo) na qualidade de elenco (sic)* (itens 17 e 24 fls. 439/441).

As corrés *SBT* e *FORMATATA* confundem *vulnerabilidade* com *hipossuficiência* (fls. 409), institutos totalmente distintos. Em sede doutrinária⁶, esclareci que a vulnerabilidade do consumidor não se confunde com a hipossuficiência, característica restrita àqueles que, além de

³ CDC, art. 3º, § 2º.

⁴ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

⁵ CDC, art. 30.

⁶ *Teoria geral das relações de consumo*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 81/82, i. 2.2.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

vulneráveis, veem-se agravados nessa situação por sua individual condição de carência cultural, material ou, como ocorre com frequência, ambas.⁷

Percebe-se, por conseguinte, que a hipossuficiência é um *plus* em relação à vulnerabilidade. Esta é aferida objetivamente, *ope legis*. Aquela, mediante um critério subjetivo, consumidor a consumidor.⁸

*Salienta Roberto Senise Lisboa que não é sempre que o consumidor pode ser considerado hipossuficiente, mas ele sempre é vulnerável. O consumidor vulnerável pode ser hipossuficiente ou não. A lei não entende que a hipossuficiência equivale à vulnerabilidade. Pelo contrário. Do microssistema jurídico em questão pode-se concluir que todo consumidor é vulnerável, porém nem todo consumidor é hipossuficiente.*⁹

Observe-se que a hipossuficiência ganha especial relevo em sede consumerista, pois a Lei nº 8.078/90 a erigiu em um dos requisitos para a inversão do ônus da prova no processo civil.⁸

Assim, força é concluir, que a vulnerabilidade é um conceito de ordem material, inerente à figura de qualquer consumidor, **mas que não integra, como elementar, nenhum dos seus conceitos** (próprio ou equiparados); enquanto a hipossuficiência é ontologicamente processual e, por isso, sua presença deve ser verificada caso a caso com o escopo de viabilizar seu único efeito: a inversão do ônus da prova.

⁷ Arruda Alvim et alii. *Código do Consumidor comentado*. 2ª ed. São Paulo: RT, 1995, p. 45, n. 7. ⁸ Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin et alii. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto*. 4ª ed. São Paulo: Forense Universitária, 1996, p. 230. ⁹ *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. São Paulo: RT, 2001, p. 85/88.

⁸ CDC, art. 6º, VIII.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

DA LEGITIMIDADE PASSIVA X SOLIDARIEDADE

Exsurge irretorquível que o agir da *CINQTOURS* todas as outras vincula (produtoras, emissoras,

6

agência), tal qual se infere dos *e-mails* de --, do SBT (v.g., fls. 76, 79 e 83/84).

Percebe-se, de modo iniludível, que – titulares/integrantes da mesma cadeia produtiva, parceiras de negócios coligados por certo vínculo de reciprocidade econômica⁹, **ainda que restrito a específica produção** (fls. 66/67), numa autêntica rede contratual (unitária e monolítica) – as corrés agiram como se fossem uma só, a despertar a legítima confiança dos consumidores de que a oferta seria cumprida; daí a solidariedade que as vincula¹⁰, coprodutora *DISCOVERY* inclusive (itens 9 e 12 – fls. 438/439).

Em hipóteses análogas, com vínculo menos intenso, pois debatido o vínculo direto entre as patrocinadoras do *reality show* e seus participantes, assim decidiu **recentemente** esta Corte Bandeirante:

Recursos de Apelação – Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais – Programa televisivo "Top Games" – Legitimidade passiva da Ré – Se tratando de um programa de televisão com promessa de pagamento de prêmio, a autora é enquadrada como consumidora por equiparação – Mesmo se tratando de programa de televisão independente, a emissora

⁹ Cláudio Luiz Bueno de Godoy. *Responsabilidade civil na área da saúde*. Série GVlaw. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 58.

¹⁰ CDC, arts. 7º, par. ún., c.c. 25, § 1º.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Requerida lucrou, ainda que indiretamente, com ele, o que autoriza a sua responsabilização nos autos, nos termos do art. 7º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor – Dano moral reconhecido – Precedentes deste Egrégio Tribunal – Quantum da indenização fixado em R\$1.000,00, tendo em vista o valor do prêmio não pago – Recurso da Autora provido em parte e recurso da Ré improvido.¹¹

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença que

7

condenou às emissoras de televisão e a produtora do programa televisivo, solidariamente, no pagamento de premiação estipulada para concurso de conhecimentos gerais no qual a autora se sagrou vencedora, arbitrando indenização por danos morais. Corréus que pleiteiam a não aplicação do CDC à hipótese dos autos, face ao não fornecimento de produtos e serviços. Autora que se classifica como consumidora por equiparação, na forma do parágrafo único do art. 2º do CDC. Responsabilidade solidária das emissoras de televisão na medida em que emprestam credibilidade ao concurso, cuja realização é indissociável da transmissão do programa televisivo, ainda que realizado por produtora independente (art. 34 CDC) (...).¹²

Acerto de contas, se o caso, em sede regressiva.¹³

¹¹ TJSP, AC 1022412-07.2019.8.26.0562, rel. Luiz Antonio Costa, j. 23.03.2022.

¹² TJSP, AC 1001719-30.2019.8.26.010, rel. Rômolo Russo, j. 24.02.2021.

¹³ CC, arts. 275 c.c. 285.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

DOS MOTIVOS DE RESPONSABILIDADE

Fixadas tais premissas, os apelos não logram ser providos, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite¹⁴ seja ela mantida.¹⁵

Renove-se, agora, que a obrigatória oferta não versou sobre *mero mimo* ou *simples doação*, **muito menos vinculou os autores a pacote promocional ou a promoção comercial**, circunstância que não pode ser presumida, a resolver-se eventual dúvida em benefício dos sujeitos vulneráveis¹⁸; quadro que desde sempre esteve às claras, factível o amplo acesso à *DISCOVERY*, cuja defesa sequer tangenciou a ampla cotação de valores médios que se fez (fls. 104/121).

8

Pensar-se o contrário, implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade¹⁶ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹⁷

As dúvidas que elenca (itens 30 e 31 – fls. 441), se interesse houver, não de ser dirimidas perante suas parceiras solidárias, porquanto nem mesmo a *CINQTOURS* pretendeu demitir-se da incontroversa obrigação assumida (fls.

¹⁴ STJ, AgInt no AREsp. 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp. 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

¹⁵ RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”. ¹⁸ CDC, art. 47.

¹⁶ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹⁷ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

469/470); a não se colocar no oblióvio a regra inscrita no art. 244 do CC, que a ninguém é dado desconhecer.¹⁸

Pois bem. Encerrado o programa, já em 07.06.2018 começaram as tratativas para organizar a viagem (*email* de Lucas Lobrigatti da *FORMATA* – fls. 88/89), recebido por --- e por Maristela, da *CINQTOURS*, expressa em dizer *já envio os demais detalhes para informa-los de tudo* (fls. 88), mas nada fez.

---, **quase quatro meses depois**, em 22.09.2018, provocou a agência, resposta no dia seguinte a indagar – entre outras coisas – sobre datas *para março de 2019 (sic)* (fls. 87). *E-mail* de --- em 24.09.2018, seguidos por esclarecimentos da corr e, que sugeriu o agendamento para o período de 15 a 20 de março (fls. 86).

Em 08.12.2018 --- pergunta se há alguma informa o da viagem e a resposta, no mesmo dia, foi que já estava em andamento, *demora um pouquinho mais, mas pode ficar tranquila nos próximos dias já darei retorno destes detalhes (sic)* (fls. 90).

No dia 13.02.2019, praticamente um mês

9

antes da data indicada pela própria corr e, --- acena que talvez não seja mais possível realizar a viagem naquelas datas (fls. 96), Maristela, então, no dia seguinte (14.02.2019), **praticamente um mês antes da partida programada**, afirma duas coisas: a) era possível sim realizar a viagem em março; b) haveria a necessidade de visto americano (fls. 95).

Os autores adiantaram entrevista para o

¹⁸ LINDB, art. 3 .



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

visto (*e-mail* de 19.02.2019 fls. 94), entretanto, a situação mudou: agora era inviável emitir as passagens sem o visto (fls. 93). Novo adiantamento foi noticiado por ---, porém nada mudou, a sugerir a *CINQTOURS* duas possibilidades: a) escolha de destino sem necessidade de passaporte/visto; b) manter o destino México, mas para 2020 (fls. 93), escolhida a segunda opção (fls. 92).

Ora, até aqui nada derivou da pandemia. Eis as falhas do serviço da agência: a) desde junho de 2018 deveriam os autores ter sido avisados sobre a exigência de visto americano (**não mexicano para ficar bem claro**); b) a fornecedora não prestou esse esclarecimento porque nada tinha feito ainda, só a resposta demorou **quase quatro meses**; c) não era obrigatória a conexão nos Estados Unidos.

Os deveres de cuidado e de colaboração, anexos à boa-fé objetiva, impunham a escolha de uma conexão sem referido entrave, independentemente de eventual diferença no custo das passagens. A agência não pensou duas vezes em postergar por um ano sua obrigação.

Com a pandemia, a por óbvio prejudicar a viagem em março de 2020, --- _ em 09.07.2020 _ provoca a reprogramação do pacote para março de 2021 (fls. 99), sendo instada a aguarda um pouco, contudo sem notícia específica do fechamento das fronteiras do México (fls. 98), **retomado o acesso a esse destino _ no mínimo _ desde 11.11.2020** (fls. 12). Já em 04.01.2021 novo *e-mail* é disparado para a mesma finalidade, com observações da ré (fls. 98) e insistência da autora (fls. 97).

10

Em 21.01.2021 --- relata dificuldades de contato (fls. 102), justificando-se Maristela no mesmo dia (fls. 101). No dia 18.02.2021 tem-se nova tentativa de --- (fls. 101), com a seguinte resposta da agência: *Eu já consegui resolver uma parcela do que preciso, faltando apenas a parte aérea. Peço aguardar e farei*



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*contato em breve, mas como já avisei algumas vezes, **infelizmente com projetos promocionais não temos a antecedência que você pede. Eu tenho que aguardar retorno de terceiros (sic)** (fls. 100 g.n.).*

Tudo fica claro: a **CINQTOURS sempre** tratou o caso dos autores como **pacote promocional**, a revelar abuso desmedido que, de igual modo, não decorre de reflexos da pandemia. Por óbvio¹⁹, como não encontrou nenhuma **promoção** de passagem aérea, no dia 09.03.2021, acabou por apresentar mais uma desculpa (fls. 393), proposta a ação apenas em 22.11.2021.

Dinâmica fática, essa, a alumiar – com indeléveis traços – que as omissões e os abusos da **CINQTOURS** não encontram tutela na Lei nº 14.046/20, antes autêntico defeito do serviço.²⁰

DA CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS

É inegável que dentro desse contexto, desde 2018, os autores não estavam mais atrelados a manter a opção de viagem, por todos os ângulos autorizada se mostra a pretendida conversão em perdas e danos (letra “c” – fls. 20)²⁴, não tendo mais utilidade a obrigação de fazer consistente em impor à agência o cumprimento da oferta, com a entrega do prêmio obtido.

Se os apelados sumiram (fls. 394), não menos certo é que a **CINQTOURS**, na exata medida da sua conveniência, à semelhança do fez durante todo o período transcorrido, permaneceu inerte, sem adotar nenhuma conduta ativa

¹⁹ CPC, art. 375.

²⁰ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

²⁴ CPC, art. 499.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

em prol dos seus consumidores.

O valor é aquele definido pela r. sentença (R\$ 16.043,00), pois exagero e/ou erro aritmético não se alumiou ao longo da instrução.

DA REPARAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL

O descumprimento da obrigação de entregar o prêmio, passados quase quatro anos, após várias tentativas de conversa e desgaste psicológico com a inércia demonstrada, à evidência, acarreta episódio que ultrapassa o limite do aceitável²¹, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos dos consumidores, a quem o Estado deve defender²², reprimindo todos os abusos praticados no mercado²³, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.*²⁴

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só

²¹ CC, art. 187.

²² CF, art. 5º, XXXII.

²³ CDC, art. 4º, II e VI.

²⁴ STJ, REsp. 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 01.04.2014.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

12

O dano, na espécie, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais (**aqui existentes**)²⁵. O dever de indenizar decorre – de modo imediato²⁶ – da quebra da confiança e da justa expectativa dos consumidores de não serem submetidos a tamanho imbróglio (não receber prêmio prometido), sendo obrigados a percorrer cansativa trilha para tentar sanar problema a que não deram causa²⁷, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*²⁸, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.²⁹

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*³⁰, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*³¹

No que tange à liquidação, considerando a

²⁵ STJ, REsp. 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

²⁶ STJ, REsp. 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

²⁷ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

²⁸ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

²⁹ STJ, REsp. 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp. 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

³⁰ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

³¹ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

notória³² excelente saúde financeira de pelo menos duas rés (*SBT* e *DISCOVERY*) e a finalidade frustrada da viagem (**lua de mel**), os R\$ 10.000,00 arbitrados a título de dano moral, incapazes de levar a *FORMATA* e a *CINQTOURS* à ruína, por não representarem para o caso *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio, indexadores inclusive (correção monetária + juros de mora, aqui da última citação em 14.02.2022 fls. 239).

13

Sucumbentes nas suas pretensões³³, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pelos apelantes para 20% da condenação, à luz da excelência do trabalho desenvolvido pela patrona dos autores.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

Eventuais embargos de declaração **serão** _ em princípio _ julgados de modo virtual³⁸, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ

³² CPC, art. 374, I.

³³ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017. ³⁸ TJSP, Res. n° 549/11, art. 1°.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Relator