



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 US TRAVEL OPERADORA DE TURISMO LTDA, é apelada MÁRCIA RODRIGUES AFONSO.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

29ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1003350-81.2025.8.26.0008
4ª Vara Cível do Tatuapé
Apelante: Us Travel Operadora de Turismo Ltda.
Apelada: Márcia Rodrigues Afonso
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 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 preparo (fls. 228/229, 241 e 244/246).

Houve resposta (fls. 233/237).

É o relatório.

Segundo a inicial, em 15.07.2024, a autora 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

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

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 (marcita.15@icloud.com) 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

A apelante fundamenta a legalidade da retenção 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 obstant, a ré tenha enviado, de fato, em 15.07.2024, cópia do contrato de prestação de serviços (fls. 159/164) ao e-mail da autora (fls. 165/166), o documento é apócrifo, de modo que inexistente 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 de do contrato.

Ademais, o pagamento das quatro primeiras 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