



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1013228-51.2024.8.26.0562**
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Defeito, nulidade ou anulação**
Requerente: **Adriana Braz de Oliveira e outros**
Requerido: **Adilson Wilson dos Santos e outros**

Prioridade Idoso
Tramitação prioritária

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Frederico dos Santos Messias**

Vistos.

Trata-se de ação anulatória cumulada com indenização por dano material e moral em que os autores Coralia, Dafnis, Erika, Fernanda, João, Maria e Marisa aduzem, em síntese, haver contrato junto à requerida um pacote de viagem a Machu Picchu – Peru com extensão à Bolívia, estando incluído passagens aéreas operada pela Latam, acomodações, refeições e traslados. Na ocasião, foram pagos os valores descritos na inicial. Todavia, no embarque, foram surpreendidos com a informação de que o voo, contido no voucher, não existia, além da ausência de emissão de passagem junto à empresa aérea. Diante da situação, contataram os réus, porém sem êxito. Os coautores Adriana e Márcio foram contratados para acompanhar os autores na viagem, que não ocorreu. Além disso, Adriana foi contratada para acompanhar outros viajantes para a Índia e Nepal com extensão a Butão, despendendo um valor a título de tarifas, da qual houve reembolso parcial. Em contrapartida, os correquentes Dafnis, Eliane, Patrícia e Sueli também contrataram os réus para outras viagens, com destinos distintos descritos na inicial, contudo, ambas as viagens foram frustradas.

Tutela Provisória de Urgência Cautelar deferida conforme decisão de fls. 319/320.

1013228-51.2024.8.26.0562 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

PAGSEGURO aduz que acionou o MED, mas que em algumas das vezes não havia saldo disponível nas contas que receberam os valores, com tudo adotou medidas necessárias bloqueando as contas cadastradas.

Houve emenda a inicial com a inclusão de Waleska Burlacenko no polo ativo da demanda.

Conforme emenda a inicial, PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A foi incluída no polo passivo da ação.

Em sede de contestação, a correquerida PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A alegou ausência de responsabilidade por inexistência de nexos de causalidade, inexistindo falha na prestação do serviço. Relata culpa exclusiva dos coautores, uma vez que não foram diligentes ao contratar diversos serviços ofertados pelo corréu. Ademais, sustenta a inexistência de responsabilidade solidária, posto que não teve conhecimento da prática do ato ilícito.

Em virtude das inúmeras tentativas ineficazes de encontrar os corréus AWS CONSULTORIA DE INTERCAMBIO CULTURAL E TURISMO LTDA E ADILSON WILSON DOS SANTOS para citação pessoal, foi determinada a citação por edital.

Citados por edital, a Curadora Especial ofereceu resposta. Alegou preliminar de inépcia da inicial. No mérito, contestou por negativa geral.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Houve réplica (fls. 505/508 e 578/579).

É a síntese necessária. **FUNDAMENTO E DECIDO.**

O processo comporta julgamento imediato nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Não é pelo trâmite do processo que se caracteriza o julgamento antecipado. Nem por ser a matéria exclusivamente de direito; ou, mesmo de fato e de direito; e até em razão da revelia. É a partir da análise da causa que o Juiz verifica o cabimento. Se devidamente instruída e dando-lhe condições para amoldar a situação do artigo 355 do CPC, é uma inutilidade deixá-lo para o final de dilação probatória inútil e despicienda (RT 624/95).

Registre-se, também, que já decidiu o Supremo Tribunal Federal que a necessidade da produção de prova há que ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do magistrado (RE 101.171/8-SP).

Afasto a preliminar de inépcia da inicial.

A lide foi instruída com todos os documentos necessários à sua propositura, e a exposição dos fundamentos de fato e de direito permite o pleno entendimento da causa de pedir e do pedido.

Analiso o mérito.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no campo normativo do Código de Defesa do Consumidor.

A parte autora alega ter sofrido prejuízos financeiros e extrapatrimoniais em decorrência do descumprimento contratual e falha na prestação do serviço ofertado pelos corréus.

A aquisição dos pacotes de viagem é incontroversa.

Também são incontroversos o descumprimento contratual e a fraude dos corréus AWS Consultoria de intercâmbio Cultural e Turismo Ltda e Adilson Wilson dos Santos.

A relação jurídica e os pagamentos estão comprovados com a juntada dos contratos de prestação de serviços de turismo e com os comprovantes de pagamentos.

Ademais, inexistente prova da prestação dos serviços.

A controvérsia cinge-se quanto à responsabilidade civil da instituição financeira PAGSEGURO internet Instituição de Pagamento S.A. por falha de segurança em seu sistema.

Os coautores ao identificar, no dia 24/04/2024, a fraude cometida pelo corréus AWS Consultoria de intercâmbio Cultural e Turismo Ltda e Adilson Wilson dos Santos, tomaram as providências cabíveis a fim de mitigar e recuperar os valores pagos.

Nesse sentido, contataram a corré PAGSEGURO, para a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

devolução das quantias pagas através do mecanismo especial de devolução MED.

Contudo, não houve a devolução dos valores despendidos.

Todavia, se verifica que a corré PAGSEGURO, na mesma data constante no Boletim de Ocorrência, providenciou o bloqueio das contas do beneficiário, agindo com as diligências necessárias, diante dos indícios de fraude (fls. 393/396).

A identificação da fraude e a comunicação a PAGSEGURO aconteceram meses após o início dos pagamentos ao fraudador.

Ocorre, porém, que, no que tange a abertura e manutenção da conta, não ficou provado o cumprimento das exigências legais para tal ato. A corré apenas anexou aos autos os dados cadastrais e o documento do autor com data de expedição de abril de 1996.

Desse modo, ao possibilitar a abertura de conta, de modo indiscriminado, sem a observância das normas regulamentares, as instituições financeiras permitem que fraudadores mantenham contas para recebimento de valores advindos de golpes.

Assim, houve falha da correqueira na verificação dos documentos apresentados pelo titular no momento da abertura da conta.

Por outro lado, também houve falhas dos corréus AWS CONSULTORIA DE INTERCAMBIO CULTURAL E TURISMO LTDA E ADILSON WILSON DOS SANTOS ao não cumprir com o contrato entabulado entre as partes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Há de se considerar o nexu causal entre a omissão dos correqueridos e o prejuízo financeiro e moral da parte Autora.

Assim, é possível obrigar os correqueridos a responder por danos derivados de causas que guardem relação direta e imediata com a suas condutas.

Todas as empresas que se beneficiam da atividade econômica e que contribuem para a colocação do serviço no mercado devem responder solidariamente pelos danos causados ao consumidor.

Analiso o dano moral.

Atualmente, resta indubitável, em face da nova ordem constitucional, ser possível a reparação desta espécie de dano no âmbito da responsabilidade civil. Surge, pois, a indenização por dano moral como meio legítimo de reparar o constrangimento sofrido pela pessoa diante de uma situação que lhe traga um prejuízo, não de ordem material, mas diretamente ligado à sua intimidade, à sua imagem, enfim, à sua honra em todas as suas formas.

O DANO MORAL SE CONFIGURA NO SOFRIMENTO HUMANO, NA DOR, NA HUMILHAÇÃO, E CONSTRANGIMENTO QUE ATINGE A PESSOA E NÃO AO SEU PATRIMÔNIO. É ALGO QUE AFLIGE O ESPÍRITO OU SE REFLETE, ALGUMAS VEZES, NO CAMPO SOCIAL DO INDIVÍDUO, PORÉM TRAZ REPERCUSSÕES DA MAIS ALTA SIGNIFICÂNCIA PARA O SER HUMANO, POIS O ESPÍRITO SOFREDO FAZ O CORPO PADECER. (Jornal “Tribuna do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Direito”, outubro de 2002, Título: “Como fixar a Reparação”, autor: José Olivar de Azevedo).

Destarte, cumpre analisar alguns critérios básicos, a saber: a extensão do dano sofrido pelo autor, a indenização com natureza punitiva em atenção a Teoria do Desestímulo e, por derradeiro, a prudência em não permitir que a indenização se transforme em fonte de riqueza para a requerente.

No caso concreto, há evidente dano que extrapola o mero aborrecimento enfrentado no cotidiano. A não realização de uma viagem planejada causou transtornos que vão além do inadimplemento contratual. A frustração, expectativa, ansiedade e o desamparo devem ser indenizados.

Nesse sentido:

"RECURSO INOMINADO – Passagens aéreas canceladas repentinamente e sem prévio aviso aos consumidores – Falha na prestação dos serviços - Frustração da viagem em família, previamente planejada pelos autores – Danos morais caracterizados – Montante indenizatório adequado às circunstâncias do caso concreto e condizentes com as diretrizes do instituto - Recurso não provido."(TJ-SP – Recurso Inominado Cível: 1086448-84.2022.8 .26.0002 São Paulo, Relator.: Mônica Rodrigues Dias de Carvalho - Colégio Recursal, Data de Julgamento: 21/05/2024, 2ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 21/05/2024).

Na lógica da Pedagogia do Bolso, somente um valor relevante de indenização, para além da conhecida precificação de perdas, será



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

capaz de impor mudança na sua postura empresarial, voltando-se para o respeito ao consumidor.

Parafraseando a conhecida música, no atual momento das relações de consumo entre agências de viagens e operadores financeiros e seus clientes, o consumidor é um Zé Ninguém.

Arbitro a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00, para cada autor.

Pelo exposto e pelo que mais dos autos consta, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTE** o pedido para, confirmando a tutela provisória, declarar a anulação do negócio jurídico entabulados entre as partes e **CONDENAR**, solidariamente, os réus, ao pagamento de indenização por dano material, nos valores nominais comprovadamente gastos e indicados no pedido inicial, atualizado desde cada transação e com juros legais desde a citação e, ainda, **CONDENAR**, solidariamente, os réus, ao pagamento de indenização por dano moral, arbitrada em R\$ 5.000,00, para cada autor, atualizada monetariamente com juros legais a partir da data da sentença.

Sucumbente, condeno ainda os réus, solidariamente, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor total da condenação.

Santos, 24 de julho de 2025.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**