



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000291771

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002317-11.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA, é apelada LUANA DIAS PINHEIRO SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002317-11.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Msc Cruzeiros do Brasil Ltda

Apelado: Luana Dias Pinheiro Santos

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50071)

TURISMO – Contratação de pacote de cruzeiro marítimo – Descumprimento contratual – Alteração da rota do cruzeiro que privou a autora do usufruto de um dia de viagem – Emergência médica – Fortuito interno – Risco previsível e inerente à atividade desenvolvida pela ré – Responsabilidade – Danos materiais e morais caracterizados – Fixação da indenização – Valor dos danos materiais deve corresponder ao efetivo prejuízo – Danos morais – Valor da indenização reduzido, consideradas as circunstâncias concretas dos autos.

Apelação parcialmente provida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA. (fls. 286/304) contra a r. sentença de fls. 263/283, proferida pelo MM Juízo da 11ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Capital, Dra. Priscilla Buso Faccinetto, que julgou parcialmente procedente a ação de reparação por danos materiais e morais movida por LUANA DIAS PINHEIRO SANTOS para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 261,80 em razão dos danos materiais sofridos pela autora, bem como a pagar à parte autora R\$ 8.000,00 em razão dos danos morais suportados.

A apelante alega que não houve qualquer prática de ato ilícito capaz de gerar danos indenizáveis. Explica que o cancelamento da parada na cidade de Maceió/AL ocorreu em razão de emergência médica, mas que foi emitido prévio comunicado para os hóspedes e concedido um crédito para ser utilizado a bordo de U\$ 100 (cem dólares) por cabine. Esclarece ter providenciado transporte, sem qualquer

custo, para levar os hóspedes de Maceió para Salvador, de modo que em nenhum momento deixou os hóspedes desamparados. Destaca que o contrato de cruzeiro marítimo é um contrato de serviços conjugados e não, exclusivamente, de transporte, regido por legislação especial, qual seja, a Lei nº 11.771/2008, conhecida como “Lei do Turismo”, regulamentada pelo Decreto nº 7.381/2010. Menciona que a Cláusula 15 das Condições Gerais do contrato firmado entre as partes prevê expressamente a possibilidade de alteração de itinerário, não tendo havido qualquer falha da prestação de serviço. Requer a reforma da sentença, a fim de julgar improcedente a ação, em razão do caso fortuito e força maior. Quanto aos danos materiais, diz que os cálculos apresentados pela Recorrida, foram realizados de forma unilateral não possuem qualquer embasamento e não retratam, de fato, o ocorrido. Argumenta que a indenização material após a realização do cruzeiro gerará o enriquecimento sem causa da Recorrida, pois usufruiu amplamente dos serviços contratados. Entende que não há qualquer conduta apta a ensejar ofensa a Recorrida, não podendo prosperar o pleito de danos morais, eis que baseado em meras ilações lançadas e, sem o amparo de qualquer prova. De forma subsidiária, pede a redução do valor da indenização. Postula o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 310/332, pelo não provimento do recurso.

É o relatório.

Recebo o recurso nos efeitos devolutivo e suspensivo.

Não há alegação de intempestividade.

Foi recolhido o preparo.

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso, e lhe dou parcial provimento.

Trata-se de ação de indenização movida pela apelada em face da apelante, sob o fundamento de descumprimento do

Contrato de Cruzeiro celebrado entre as partes.

A relação jurídica entre as partes é incontroversa. Conforme instrumento de fls. 27/71, 72/75 e 76/98, a apelada adquiriu da apelante um cruzeiro marítimo no navio MSC Grandiosa, com saída na cidade de Maceió/AL no dia 20/12/23, e navegação até a cidade de Santos/SP, com chegada no dia 23/12/23.

É incontroverso que, devido a duas graves emergências médicas e às condições críticas de saúde de dois indivíduos a bordo, foi necessária a realização de um desvio de rota para que o serviço de resgate pudesse ser realizado, e, que, como consequência, foi cancelada a escala do navio em Maceió, tendo o embarque dos clientes acontecido no dia 20/12, mas na cidade de Salvador/BA (fls. 99/100).

A apelada alega falha na prestação dos serviços, pois *“a (i) foi avisada com menos de 20 (vinte) horas da alteração abrupta e repentina da sua viagem de lua de mel no Cruzeiro Marítimo; (ii) ante a alteração, não pôde embarcar no local originalmente contratado, a saber, Maceió - AL; tendo sido submetida à uma viagem desgastante (física e psicologicamente) de 580 (quinhentos e oitenta) quilômetros, que foi executada de ônibus no decorrer de 10 (dez) horas, até Salvador – BA, que seria o novo local de embarque; (iii) ao todo, a Autora teve que viajar 950 (novecentos e cinquenta) quilômetros até chegar ao navio, pois de sua residência até Maceió – AL, já faria uma viagem de 370 (trezentos e setenta) quilômetros; (iv) além do desgaste físico da viagem de 10 (dez) horas de ônibus, o veículo saiu atrasado em mais de 2 (duas) horas; (v) a Autora, assim como os demais passageiros do ônibus, foi submetida à privação de alimentação e aguardar desde às 09:00 horas (horário da apresentação para embarque) até às 15:00 horas para a única parada de almoço, e, ainda teve que arcar com o almoço por conta própria; (vi) o lugar a qual os passageiros foram submetidos para a parada do almoço, tinha péssimas instalações com os toaletes sujos, mal conservados, e sem nenhuma condição para acomodar e comportar tantos passageiros que desceram do comboio de ônibus e que iriam fazer a viagem de cruzeiro; (vii)*

o ônibus que levou a Autora ao porto de Salvador – BA além de sair atrasado, também chegou atrasado em quase 3 (três) hora, e, (vii) perdeu 1 (um) de seus preciosos e únicos 3 (três) dias que passaria a bordo do Cruzeiro.” (fls. 03).

A apelante nega a falha da prestação de serviço e diz que o evento decorreu de caso fortuito e força maior.

Entretanto, não há que se falar em força maior ou caso fortuito a excluir a responsabilidade objetiva da apelante.

Isso porque perfeitamente previsível a situação de risco a que a apelante refere em suas razões recursais, tratando-se de risco inerente à atividade desenvolvida, ainda que exista previsão contratual em sentido contrário.

Com efeito, trata-se de “*hipóteses construídas pela jurisprudência brasileira e designadas como ocorrências de “fortuito interno”, aplicáveis em certas circunstâncias nas relações consumeristas, em que o risco de ocorrência de fatos incontrolláveis que tragam prejuízo foi entendido como devendo ser absorvido pelo devedor (no caso o fornecedor) em função da própria natureza do negócio jurídico e de circunstâncias específicas do fornecimento de produtos e/ou serviços.*” (<https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-patrimoniais/326181/forca-maior-e-caso-fortuito--o-efeito-de-fatos-incontrolaveis-pelas-partes-nos-negocios-juridicos-patrimoniais>).

Como constou da r. sentença, “*neste caso concreto, tem-se que o evento relatado (emergência médica) é inerente à atividade empresarial da requerida, tratando-se, portanto, de situação previsível e atinente ao risco da atividade realizada pela ré, configurando, assim, um fortuito interno, de responsabilidade plena da ré sua previsão e prevenção, que não pode ser transferido ao consumidor.*”

É de se esperar que o navio da ré, um transatlântico, esteja adequadamente preparado para lidar com casos médicos em alto mar, sendo certo que a requerida dispõe de todos os meios necessários para evitar que situações como a narrada nos autos aconteça,

assim como para enfrentar uma variedade de circunstâncias de emergência de forma mais célere e sem prejudicar o itinerário.” (fls. 270/271).

Assim, diante dos fatos narrados e considerando a particularidade da ocasião e do tipo de evento, inafastável o reconhecimento do descumprimento do contrato pela apelante, com consequente dever de indenizar.

A indenização por danos materiais serve como meio de recomposição patrimonial daquele que teve prejuízos, logo, deve corresponder a efetiva perda da parte.

É, pois, objetivo o seu critério de fixação.

Não conseguiu a apelada usufruir do cruzeiro marítimo em sua totalidade, logo, correta a r. sentença ao determinar que ela seja reembolsada pelo valor proporcional ao inadimplemento.

Como também constou da r. sentença, *“como adimpliu com o valor de R\$ 2.298,00 e deixou de usufruir dos serviços prestados entre meio-dia e 23 horas e trinta minutos do dia 20 de dezembro de 2023, de rigor a restituição à parte autora dessas 11 horas e meia sem as atrações fornecidas pela ré contratada, dentre as 68 horas originalmente adquiridas (meio-dia de 20 de dezembro a 8 horas de 23 de dezembro), razão pela qual reputo adequado o cálculo fornecido pela requerente à fl. 16, inclusive no que toca à incidência de juros de mora de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP a partir do desembolso (2 de dezembro de 2023 para a passagem fl. 72 e 20 de dezembro de 2023 para a refeição 'na estrada' fl. 103).” (fls. 272/273).*

Com relação aos danos morais, correta a fixação do magistrado na sentença.

Ora, objetivamente, qualquer consumidor que procura a aquisição de uma viagem de lazer e se dispõe a investir o valor necessário para isso, tem a expectativa certa de poder usufruir da potencialidade máxima do serviço, com toda a comodidade e sem preocupações.

É inegável que a apelada teve essa justa

expectativa frustrada e, por óbvio, seus direitos da personalidade abalados.

Evidente a frustração e o estresse causado à apelada, que viajou com a intenção de desfrutar das atrações e comodidades disponíveis no navio em sua integralidade, além de ser tolhida dessa integralidade, teve que se submeter a uma viagem desgastante de 580 (quinhentos e oitenta) quilômetros até a cidade de Salvador/BA por falha da empresa de turismo que não foi capaz de cumprir o contratado.

Certo que a apelada experimentou ansiedade, angústia, aflição ante os fatos narrados.

O valor da indenização pelo dano moral deve compensar, já que nada restabelece pela natureza personalíssima do bem lesado, e também reprimir, mas com razoabilidade.

Yussef Said Cahali, na obra 'Dano Moral', observa que a quantificação do dano há de ser feita de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

“1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico, como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio.

2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...)

3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...).

4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...)

5º) Gravidade da culpa (...)¹ ”.

¹ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.

No caso dos autos, contudo, a despeito da falha, entendo que o valor da indenização deve ser reduzido. É que dos autos é possível constatar que a apelante procurou de todas as formas minimizar as consequências de seu descumprimento contratual.

Houve prévia comunicação a respeito da mudança de rota. Foi fornecido transporte gratuito entre as cidades e oferecido adicionalmente um crédito a bordo não reembolsável de US\$ 100 por cabine, para utilização a bordo, e, também, a opção de cancelamento do cruzeiro e reembolso dos valores pagos à MSC Cruzeiros (fls. 99/100).

Considerado o quadro probatório e observados os critérios listados doutrinariamente, reputo razoável a redução do valor da indenização por dano moral para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), montante suficiente para compensar e principalmente reprimir.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a ser corrigido desde o arbitramento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator