



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000296816

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1176576-16.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA, é apelado/apelante VIAJAR BARATO INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS S/A, Apelados MÁRIO SAHID GIORGIS, SAMIRA SAHID GIORGIS, MARIO BAPTISTA GIORGIS, SZAFIR SAHID GIORGIS e SAMIR SAHID GIORGIS.

ACORDAM, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1176576-16.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Msc Cruzeiros do Brasil Ltda

Apelados: Mário Sahid Giorgis, Samira Sahid Giorgis, Mario Baptista Giorgis, Szafir Sahid Giorgis e Samir Sahid Giorgis

Apelado/Apelante: Viajar Barato Intermediação de Negócios S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 43976

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais - Cruzeiro marítimo internacional – Cancelamento da viagem pela empresa de cruzeiro corré em razão de conflitos armados internacionais (“evolução da situação geopolítica em Israel”), tendo sido oferecida aos autores a remarcação da viagem ou o cancelamento do pacote mediante reembolso integral – Autores que, ao optarem pela remarcação da viagem, receberam atendimento negligente e entraves à sua remarcação, tendo-a condicionado ao pagamento de um acréscimo no valor de 50% do pacote - Remarcação da viagem ocorrida apenas por força da tutela de urgência deferida nos autos - Falha na prestação de serviço configurada.

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais - Legitimidade – Falha na prestação de serviços relativa à remarcação de pacote de cruzeiro cancelado - Relação entre as partes que versa nitidamente sobre consumo, implicando submissão às regras inseridas na Lei nº 8.078, de 11.9.1990 - Incabível o afastamento de qualquer das rés, agência de viagem e empresa de cruzeiro, da responsabilidade pelos fatos narrados nos autos.

Cruzeiro marítimo - Dano moral – Autores que se estavam preparando para a viagem com quase um ano de antecedência, até mesmo com as passagens aéreas internacionais compradas – Autores que tiveram de percorrer verdadeira “via crucis” para conseguirem remarcar o cruzeiro cancelado, havendo sido obrigados ao ajuizamento da ação na iminência da data da viagem programada – Fato que ultrapassou o mero dissabor - Dano moral configurado.

Dano moral – “Quantum” – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Observância de que os autores usufruíram de

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

outra viagem, contra a qual não houve qualquer irrisignação - Justa a redução do arbitramento da indenização de R\$ 20.000,00 para R\$ 5.000,00 – Sentença reformada nesse ponto – Decretada a procedência parcial da ação.

Honorários advocatícios – Base de cálculo – Ação de dupla natureza (obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais) - Honorários advocatícios que devem ser fixados sobre o valor total da condenação, o que englobar tanto o valor devido a título de danos morais (R\$ 5.000,00), quanto o valor gasto pelos autores com a compra do pacote de viagem cancelado (R\$ 17.319,24) - Incidência da regra prevista no art. 85, § 2º, do atual CPC - Honorários que ficam estabelecidos, em prol do advogado dos autores, em 10% sobre o valor da condenação, ou seja, sobre R\$ 22.319,24 - Sentença reformada nesse ponto – Apelos das rés providos em parte.

1. Mário Sahid Giorgis, Szafir Sahid Giorgis, Samir Sahid Giorgis, Mário Baptista Giorgis e Samira Sahid Giorgis propuseram ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, de rito comum, em face de “MSC Cruzeiros do Brasil Ltda.” e “Viajar Barato Viagens e Turismo S.A.” (fls. 1/27).

O MM. Juiz de origem deferiu a tutela de urgência pleiteada na exordial (fl. 25), nesses termos:

“Defiro o pedido de tutela antecipada, porquanto se vislumbra situação de urgência, com risco de dano irreparável ou de difícil reparação, ante a proximidade da data da viagem, já previamente programada, havendo, 'prima facie', por parte dos requeridos, o descumprimento do dever previsto no artigo 39 II CDC. Por conseguinte, determino que os requeridos, no prazo de três dias, efetivem a remarcação do pacote na opção abaixo retirada do site da empresa, ou semelhante, desde que o embarque seja entre os dias 25 e 27 de dezembro de 2023, entre os portos de Gênova ou Nápoles ou Civitavechia, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais) até o limite de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)” (fl. 58).

Cada uma das rés ofereceu contestação (fls. 107/119, 167/200), havendo os autores apresentado réplica (fls. 151/160, 285/294).

O ilustre magistrado de primeiro grau, de modo antecipado (fl. 296), julgou a ação procedente (fl. 297), conforme parte dispositiva transcrita abaixo:

“Pelo exposto, julgo procedente o pedido e condeno as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

requeridas ao pagamento solidário, a título de danos morais, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), em valores da data da viagem frustrada, com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, capitalizados anualmente, desde então.

A indenização sofrerá atualização monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo” (fl. 297).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Condeno as requeridas ao pagamento do custo do processo e dos honorários advocatícios, que arbitro em dez por cento do valor da causa” (fl. 297).

Inconformada, a corré “MSC Cruzeiros do Brasil Ltda.” interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 301), aduzindo, em resumo, que: não houve qualquer ilícito ou descumprimento contratual; a viagem foi cancelada diante da situação de agravamento dos conflitos armados na região do Mar Vermelho; foi ofertada aos autores a possibilidade de solicitar o ressarcimento integral ou a remarcação sem custos, desde que realizada da forma informada no comunicado; os autores realizaram a viagem de cruzeiro remarcada (fls. 62/64), conforme pleiteado na exordial; não há de se falar em indenização por danos morais; os autores não demonstraram qualquer efetivo prejuízo passível de indenização; subsidiariamente, a condenação por danos morais há de ser reduzida; os honorários sucumbenciais devem ser fixados sobre o valor da condenação (fls. 302/323).

O recurso foi preparado (fls. 324, 325), havendo sido respondido pelos autores (fls. 356/363).

Por sua vez, a corré “Viajar Barato Viagens e Turismo S.A.” interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 335), alegando, em síntese, que: é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação; atuou meramente como intermediadora dos serviços turísticos contratados pelos autores; não era possível prever a guerra que se instalaria no trajeto contratado; não houve falha na prestação dos serviços da agência de viagens; deve ser considerada a existência de culpa exclusiva de terceiro; houve remarcação da viagem no período de 25.12.2023 à 1.1.2024 com o “MSC World Europa” (fls. 62/64); não pode responder pela responsabilidade da companhia marítima, fornecedora direta dos serviços; os danos morais não resultaram comprovados; a condenação, a título de danos morais, arbitrada no montante de R\$ 20.000,00, é excessiva, comportando redução; a ação há de ser julgada improcedente (fls. 336/347).

O recurso foi preparado (fls. 348, 349), tendo sido respondido pelos autores (fls. 356/363).

É o relatório.

2. Os reclamos manifestados pelas rés “MSC Cruzeiros do Brasil Ltda.” e “Viajar Barato Viagens e Turismo S.A.” merecem prosperar em

parte.

Explicando:

2.1. Relataram os autores, na exordial (fls. 6/11), que, por intermédio da agência corré “Viajar Barato Viagens e Turismo S.A.”, adquiriram, em 15.1.2023, da corré “MSC Cruzeiros do Brasil Ltda.” um pacote de cruzeiro marítimo internacional, no valor total de R\$ 17.319,24, a ser efetuado no navio “MSC Sinfonia”, com previsão de partida do porto de Civitavecchia (Itália) em 27.12.2023, com paradas em Messina, Rhodes, Limassol, Haifa, Heraklion, retornando para Genova (Itália) em 26.1.2024 (fl. 7).

Declararam os autores que, em 25.10.2023, receberam comunicado informando do cancelamento da viagem em virtude de conflitos armados internacionais, ou seja, “evolução da situação geopolítica em Israel”, tendo-lhes sido oferecida a remarcação da viagem ou o cancelamento do pacote mediante reembolso integral (fl. 8).

Alegaram os autores que: optaram pela remarcação da viagem; as rés foram negligentes no atendimento, não tendo ofertado alternativas; foram impostos entraves à remarcação da viagem, tendo-a condicionado ao pagamento de um acréscimo no valor de 50% do pacote (fls. 8/11).

À vista disso, os autores postularam:

- a) a concessão de tutela de urgência para a remarcação da viagem entre os dias 25 e 27 de dezembro de 2023, entre os portos de Genova ou Nápoles ou Chivitavechia, sob pena de multa diária;
- b) caso infrutífera a liminar, danos materiais equivalentes ao ressarcimento integral dos valores com juros e correção monetária;
- c) danos morais no montante mínimo de R\$ 20.000,00 (fls. 25/27).

2.2. Concedida a tutela de urgência para remarcação do cruzeiro, conforme opções ofertadas no próprio site da agência de viagem corré (fls. 5, 58), a obrigação de fazer resultou regularmente cumprida (fls. 62/64), tendo os autores usufruído da viagem (fls. 84/90).

Sob tal viés, nenhuma das rés soube elucidar, de forma clara, por qual motivo não foi possibilitada a remarcação da aludida viagem aos autores quando acionadas pela via administrativa, daí exsurge a violação do contrato e a falha na prestação dos serviços, devendo prevalecer a tese esposada na exordial.

2.3. Incabível o afastamento da responsabilidade arguida pela corré “Viajar Barato”, sob o argumento de que atuou como mera intermediária da aquisição do pacote de cruzeiro.

A “MSC Cruzeiros” imputou a responsabilidade pelos fatos controvertidos à corré “Viajar Barato” (fl. 183), que, por sua vez, atribuiu a responsabilidade à empresa de cruzeiro (fl. 113), não havendo nos autos qualquer prova concludente a esse respeito.

Não se olvide que constitui ônus do fornecedor comprovar que não houve defeito no serviço prestado ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme dispõe o art. 14, § 3º, do Código de Defesa do

Consumidor.

Assim, cabia às rés fazerem prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pelos autores, o que não ocorreu.

A relação entre as partes versa nitidamente sobre consumo, implicando submissão às regras inseridas na Lei nº 8.078, de 11.9.1990.

Nessa linha de raciocínio, estatui o parágrafo único do art. 7º do Código de Defesa do Consumidor que:

“Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

Destarte, todos aqueles que participaram do fornecimento do serviço ou produto ao consumidor devem responder solidariamente pelos danos eventualmente causados a este.

Discorrendo sobre o citado preceito do Código de Defesa do Consumidor, elucida DANIEL AMORIM ASSUMPÇÃO NEVES que:

“O art. 7º, parágrafo único, do CDC vem assim redigido: 'Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo'. Esse dispositivo constitui a regra geral de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que participaram da cadeia de fornecimento do serviço ou produto perante o consumidor. A regra justifica-se pela responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, que dispensa a culpa como elemento da responsabilidade dos fornecedores. Dessa maneira, independentemente de a culpa não ser do fornecedor demandado, ou não ser de todos os fornecedores demandados, haverá a condenação de quem estiver no polo passivo a indenizar o consumidor; assim, é inviável imaginar, em uma situação tratada à luz do dispositivo legal comentado, uma sentença terminativa por ilegitimidade de parte se for comprovado que a culpa não foi daquele fornecedor demandado.

Em razão da solidariedade entre todos os fornecedores e de sua responsabilidade objetiva, o consumidor poderá optar contra quem pretende litigar. Poderá propor a demanda e buscar o ressarcimento de seu dano somente contra um dos fornecedores, alguns, ou todos eles. A doutrina que já enfrentou o tema aponta acertadamente para a hipótese de litisconsórcio facultativo, considerando ser a vontade do consumidor que definirá a formação ou não da pluralidade de sujeitos no polo passivo e mesmo, quando se formar o

litisconsórcio, qual a extensão subjetiva da pluralidade.

Nesse caso, portanto, de responsabilidade solidária e objetiva dos fornecedores, não será aplicável o instituto do litisconsórcio alternativo, pois, ainda que exista uma dúvida fundada por parte do consumidor sobre quem foi o causador direto de seu dano, a legislação consumerista, expressamente, atribui a responsabilidade a qualquer dos fornecedores que tenha participado da cadeia de produção do produto ou da prestação do serviço. Por ser inviável antever a ilegitimidade de qualquer deles, ainda que nenhuma culpa tenha no evento danoso, pouco importa, para os fins do processo, a individualização do fornecedor que tenha sido o responsável direto pelo dano, de modo que é inviável, nesse caso, falar em litisconsórcio alternativo” (“Litisconsórcio alternativo e o código de defesa do consumidor”, in “Aspectos processuais do código de defesa do consumidor”, orientação de Tereza Arruda Alvim Wambier, coordenação de Fabiano Carvalho e Rodrigo Barioni, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, v. 1, cap. 4, ps. 45-54, particularmente ps. 47-48) (grifo não original).

Logo, inaceitável o afastamento da responsabilidade de qualquer das rés pelos fatos narrados nos autos.

2.4. A comprovação dos danos morais experimentados pelos autores dispensa maior esforço, já que se estavam preparando para a viagem com quase um ano de antecedência (fl. 6), até mesmo com as passagens aéreas compradas (fl. 7).

Tiveram eles de percorrer verdadeira “via crucis” para conseguirem remarcar o cruzeiro cancelado, havendo sido obrigados ao ajuizamento da ação na iminência da data da viagem programada.

Fazem jus os autores, destarte, à indenização por danos morais (fl. 297).

2.5. Quanto ao valor da indenização, merece reparo a sentença hostilizada, que condenou as rés, solidariamente, no pagamento de R\$ 20.000,00, a título de danos morais, em favor dos autores (fl. 297).

É cediço que o valor indenizatório há de ser estipulado em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Consoante assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Ressalte-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil - Responsabilidade civil - Dano moral Indenização - Fixação.

Administrativo - Responsabilidade civil - Dano moral - Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Considerando-se as peculiaridades do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa das rés, a possibilidade econômica das ofensoras e dos ofendidos (fl. 1), os transtornos incomuns suportados pelos autores para conseguirem remarcar a viagem, o fato de que os autores usufruíram da viagem,

contra a qual não houve qualquer irrisignação, afigura-se mais justo o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data da publicação do acórdão, acrescidos de juros moratórios lineares, nos termos do § 1º do art. 406 do Código Civil (introduzido pela Lei nº 14.905, de 28.6.2024), a partir da data da citação.

2.6. Também assiste razão à corré “MSC Cruzeiros” em relação à inadequação dos honorários advocatícios sucumbenciais (fl. 321), arbitrados no “decisum” em 10% sobre o valor da causa (fl. 297), ou seja, sobre R\$ 37.319,24 (fl. 27).

É sabido que a fixação da verba honorária deve observar, sempre que possível, a ordem de preferência prevista no art. 85, § 2º, do atual CPC, bem como os critérios tipificados nos incisos I a IV do mesmo dispositivo.

Tratando-se de ação de dupla natureza (obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais), os honorários advocatícios devem ser fixados sobre o valor total da condenação, que engloba tanto o valor devido a título de danos morais (R\$ 5.000,00, vide item 2.5.), quanto o montante relativo à obrigação de fazer, que corresponde ao valor gasto pelos autores com a compra do pacote de viagem cancelado (R\$ 17.319,24, fl. 6), cuja remarcação foi obstaculizada.

Assim, devem as rés, sucumbentes, arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários devidos ao advogado dos autores, arbitrados, com apoio no art. 85, § 2º, do atual CPC, em 10% sobre o valor total da condenação, isto é, sobre R\$ 22.319,24, corrigido pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

Saliente-se que, de acordo com a Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

3. Nessas condições, dou provimento em parte às apelações das rés “MSC Cruzeiros” e “Viajar Barato”, com o intuito de reformar parcialmente a sentença impugnada (fls. 295/298), decretando a procedência parcial da ação, a fim de diminuir a verba indenizatória, de R\$ 20.000,00 para R\$ 5.000,00 (vide item 2.5), bem como adequando o arbitramento dos honorários advocatícios ao art. 85, § 2º, do atual CPC (vide item 2.6).

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator