



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000428565

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001867-44.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA, são apelados HUGO MIGUEL COSTA MACHINIEVSKI NASSER DO PRADO e NATHÁLIA DOS REIS BRAZ MACHINIEVSKI PRADO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.905

Apelação nº 1001867-44.2024.8.26.0010

Apelante: Msc Cruzeiros do Brasil Ltda

Apelado: Hugo Miguel Costa Machinieviski Nasser do Prado

Apelada: Nathália dos Reis Braz Machinieviski Prado

Comarca: São Paulo (1ª Vara Cível – Foro Regional do Ipiranga)

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. O caso envolve recurso de apelação interposto pela Ré em face de sentença que a condenou ao ressarcimento de R\$ 11.710,00 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais, além de custas e honorários advocatícios, em ação de reparação de danos decorrente de vazamento de esgoto na cabine dos Autores durante cruzeiro contratado junto à Ré.

II. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação de serviço por parte da ré, bem como a existência de danos morais e materiais passíveis de reparação.

III. Razões de Decidir: A relação jurídica entre as partes é de consumo. Incontroversa a falha no serviço prestado pela Ré. A indenização por danos morais é justificada pela frustração e desconforto experimentados pelos autores, enquanto a indenização por danos materiais fundamenta-se no fato de que ao Autores fazem jus a restituição dos valores pagos.

IV. Tese de julgamento: 1. Há responsabilidade objetiva do fornecedor em razão dos danos decorrentes da falha na prestação de serviço. 2. A indenização por danos morais configura-se devida em razão dos transtornos ocasionados aos autores.

RECURSO DESPROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Msc Cruzeiros do Brasil Ltda. em face da sentença de fls. 217/225, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, proposta por Hugo Miguel Costa Machinieviski Nasser do Prado e Nathália dos Reis Braz Machinieviski Prado.

A ação foi julgada procedente para o fim de condenar a Ré a ressarcir o valor de R\$ 11.710,00 (onze mil, setecentos e dez reais) e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 19/09/2024 (fls. 227).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 273/274). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

A Ré pleiteia a reforma da sentença a fim de que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes. Aduz que o serviço foi prestado pela Ré em sua integralidade, uma vez que não houve qualquer indício de descumprimento contratual que desse embasamento ao pleito autoral.

Sustenta que as fotos juntadas pelos Autores “*expõem apenas um líquido que se assemelha à água, isto pois, assim como nos hotéis, os navios também possuem uma estrutura mecânica e hidráulica responsável por permitir o seu abastecimento e condução, esta que pode acabar gerando vazamentos indesejadas, porém inevitáveis*”; que a situação narrada se configura como mero dissabor, não havendo que se falar em falha na prestação do serviço ou em indenização por danos morais.

Argumenta ainda que, diante do aborrecimento relatado pelos Autores, tratou de realizar compensação, consistente no oferecimento de um desconto para cruzeiro futuro no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e na concessão de créditos a serem utilizados pelos Autores em suas contas no navio.

Informa que o problema relatado pelos Autores “*inclusive foi investigado durante a viagem, mas para identificar a origem do suposto vazamento, seria necessário desocupar a cabine e realocar os hóspedes, o que não foi possível, pois todas as cabines do navio estavam ocupadas*”.

Afirmou que o diagnóstico médico apresentado pela Autora pode ter diversas origens, de modo que não há comprovação de que os sintomas de mal-estar da Autora estejam ligados ao suposto vazamento de esgoto na cabine do navio.

Por fim, pugnou pela necessidade de exclusão dos danos materiais eis que o serviço foi prestado aos Autores e eles utilizaram de todas as comodidades existentes a bordo do navio.

Os Autores, por sua vez, apresentam contrarrazões às fls. 279/309, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso não comporta acolhimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

NATHÁLIA DOS REIS BRAZ MACHINIEVSKI NASSER DO PRADO e HUGO MIGUEL COSTA MACHINIEVSKI NASSER DO PRADO ajuizaram ação de danos materiais e morais contra MSC CRUISES S.A. alegando, em suma, terem, em 23.12.2023, embarcado, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, no navio “MSC SEAVIEW”, de propriedade da ré, com desembarque previsto para 31.12.2023, no píer de Mauá. Contudo, logo no primeiro dia, o vaso sanitário da cabine dos autores vazava líquido com forte odor de fezes. A recepção limitava-se a, a cada reclamação dos autores, enviar um funcionário para efetuar a limpeza, sem nunca solucionar a questão. O banheiro da cabine do casal, assim, periodicamente alagava-se de fezes e era limpo, para tornar a apresentar alagamento. A promessa de troca de cabine nunca foi cumprida e, não bastasse o desagrado da experiência, o casal foi exposto a risco de contaminação por diversas doenças, sendo que a autora efetivamente apresentou problemas intestinais, fazendo-se necessário que se submetesse a atendimento médico no próprio navio. Por fim, a despeito das promessas de solução, obtidas após longas horas junto à recepção, que impossibilitou que usufruíssem plenamente da viagem, os autores receberam tão somente uma garrafa de espumante e alguns canapés, com a mensagem “obrigado por seu feedback.” A reclamação no Reclame Aqui não foi respondida. Discorrem acerca da responsabilidade civil e, nos termos do artigo 5º, V e X da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor e dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, pretendem indenização de danos materiais no importe de R\$ 17.766,25, além de danos morais que estimam em R\$10.000,00 para cada qual. Com a inicial (fls. 01/19) vieram documentos (fls. 20/63).

Contestação às fls. 119/135 alegando, em suma, insuficiência probatória e afirmando que o serviço foi prestado em sua integralidade. Discorre acerca da complexidade do contrato firmado, que abarca a disponibilização de diversos serviços: spas, buffets, restaurantes, pacotes de bebidas, bares dia e noite, shows, teatros, salão de beleza, piscina, entre outras opções de lazer. Sustenta, especificamente quanto ao reparo do banheiro da cabine ocupada pelos autores, que a situação foi resolvida administrativamente, o que afasta o dever de indenizar. Destaca ter sido oferecido aos autores, a título de compensação, um desconto de R\$2.000,00 para um cruzeiro futuro, além de créditos a serem utilizados em suas contas no navio. Assevera, ainda, que, nos termos da cláusula 14 dos Termos e Condições de Uso do Cruzeiro, a ré não é responsável por circunstância incomum e imprevisível que fuja ao seu controle. Alega a inexistência de prova de danos morais indenizáveis e que a situação vivenciada constituiu mero aborrecimento. Sustenta a inexistência de danos materiais, pois os autores usufruíram de todos os serviços prestados. Subsidiariamente, quanto aos danos morais, requer sejam arbitrados de modo a evitar enriquecimento ilícito. Por fim, diz da impossibilidade de inversão do ônus da prova. Juntou documentos (fls. 136/179).

Houve réplica (fls. 184/216).

As partes não quiseram produzir outras provas.

É o relatório.”.

Com efeito, não obstante a insurgência recursal, revendo as provas dos autos e as argumentações das partes, não há fundamento para alterar as razões de decidir do MM. Juízo sentenciante, que deu a adequada e correta solução para o caso em tela.

Inicialmente, cumpre registrar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, eis que os Autores se enquadram perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e a Ré, por sua vez, enquadra-se na cadeia de fornecimento do art. 3º do mesmo Diploma.

Compulsando os autos de primeiro grau, resta incontroverso que os Autores adquiriram viagem de cruzeiro no navio “MSC Seaview” da Ré, para o período compreendido entre 23/12/2023 e 31/12/2023 e que, durante a viagem, houve vazamento no banheiro da cabine dos Autores.

A Ré Apelante reconhece o vazamento na medida em que informa que o problema foi investigado, porém não restou solucionado, visto que “*seria necessário desocupar a cabine e realocar os hóspedes*” (fls. 264).

Na verdade, as próprias alegações da Ré corroboram a verossimilhança das alegações autorais, como bem delineado na sentença recorrida.

Confira-se a seguir:

“Na hipótese, incontroverso (artigo 374 do CPC) terem os autores embarcaram em cruzeiro marítimo oferecido pela ré, com duração entre os dias 23 e 31 de dezembro de 2023. E, ao contrário do alegado pela requerida, está suficientemente comprovado que o banheiro da cabine ocupada pelos autores apresentou vazamento de líquido condizente com esgoto. Para tal conclusão, observe-se a cor da água nas fotografias de fls. 24/26. E, não fosse aquele líquido característico de dejetos sanitários, não teria a ré oferecido como compensação aos autores o significativo desconto de R\$2.000,00 para ser utilizado em um futuro cruzeiro, como demonstra o print juntado pela própria requerida no corpo da contestação (fls. 125).

É o suficiente para comprovar a falha na prestação de serviços, evidente diante dos fatos narrados, pois a impossibilidade de utilizar o banheiro da própria cabine em cruzeiro marítimo, aliada aos odores que reconhecidamente tresandam desse gênero de vazamento, impactam no usufruto da viagem em si.”

(destacamos e grifamos)

Portanto, reputa-se incontroversa a falha na prestação de serviço por parte da Ré que responde objetiva e solidariamente frente ao consumidor pelos danos por ele sofridos, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18 do CDC.

Determina o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”.

Assim, o fornecedor de serviços só deixa de responder pelos danos suportados pelos consumidores quando ocorrer uma das hipóteses de exclusão de responsabilidade, nos termos do §3º do referido dispositivo legal. Confira-se: “*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Dessa forma, a responsabilidade da ré é objetiva no tocante à reparação de danos causados aos consumidores, somente podendo ser afastada pelas excludentes previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Cabe anotar, a propósito, que aqueles que exploram atividade empresarial respondem objetivamente pelos riscos de sua atividade, na forma do artigo 927 do Código Civil:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

(destacamos e grifamos)

Destaque-se que incumbia à Ré realizar a manutenção periódica da sua embarcação, bem como, antes do início da viagem, checar da regularidade dos seus encanamentos, o que não fez. Portanto, inafastável o dever da Ré de reparar os danos ocasionados aos Autores.

No que tange aos danos morais, não há como afastar o fato dos consumidores, passageiros, terem experimentado sentimentos de raiva, impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária.

Os Autores pretendiam ter dias de lazer e descanso, desfrutando de uma boa acomodação. Ao contrário, tiveram que lidar com problemas que comprometeram o uso do banheiro de sua cabine, suprimiram sua privacidade e ainda lhes impuseram situação de extremo desconforto.

O dano moral *in casu* ocorre *in re ipsa* derivando da frustração da expectativa de lazer que foi frustrada pela inércia da Ré em adotar as medidas necessárias e suficientes a obstar o evento danoso, qual seja: vazamento de dejetos no banheiro da cabine dos Autores.

Nas palavras de Sergio Cavalieri Filho, “*Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras da experiência comum*”. (in “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 101) .

No que tange à fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Desse modo, reputo que o valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada autor, atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sendo suficiente para compensar o transtorno sofrido pelos Autores sem gerar enriquecimento sem causa e, ao mesmo tempo, impõe sanção à Ré Apelante a fim de evitar a repetição da conduta, descabendo sua redução.

No que tange aos danos materiais, melhor sorte não assiste à Ré. Isto porque, uma vez que o serviço contratado não foi prestado adequadamente, tem lugar o ressarcimento integral do valor pago pela viagem, como bem determinou o MM. Juízo *a quo*.

Em resumo, nada há a ser modificado na sentença, impondo-se o desprovimento do recurso.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **nego provimento** ao recurso, nos termos do voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da manutenção do julgado, majoro a verba honorária a ser paga em favor do patrono dos Autores para o importe de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

L. G. Costa Wagner

Relator