



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433012

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002318-45.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que são apelantes WAGNER DADARIO e SANDRA RODRIGUES DADARIO, é apelado MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36745

APELAÇÃO Nº: 1002318-45.2024.8.26.0309

COMARCA: JUNDIAÍ

APTES.: WAGNER DADARIO e SANDRA RODRIGUES DADARIO

APDA.: MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA

AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. CRUZEIRO MARÍTIMO. Autores que requerem a condenação da ré a cumprir o preço originalmente ofertado para cruzeiro marítimo, bem como indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Relação de consumo entre as partes. Responsabilidade objetiva de todos os integrantes da cadeia de fornecimento. Art. 7º e 14º do CDC. Cancelamento das reservas originais dos autores que ocorreu sem justificativa hábil, sendo insuficiente a mera alegação de motivos operacionais. Ademais, cláusulas contratuais que previam que, em caso de cancelamento do cruzeiro, haveria a transferência da reserva para outro cruzeiro de igual ou superior modalidade sem qualquer custo adicional. Requerida que não demonstrou a ocorrência de epidemia, pandemia ou calamidade pública, a permitir a cobrança da diferença de preços dos consumidores pela nova reserva, segundo as próprias cláusulas contratuais. Ré que deve ser condenada a cumprir o preço ofertado pela reserva original efetuada pelos autores, devendo restituir quaisquer valores pagos a maior a título de transferência das reservas, cuja apuração deve ocorrer em sede de liquidação. Sentença alterada neste quesito. De outra monta, cobrança de taxa de hotelaria que não se encontrava inclusa na reserva original. Cobrança da taxa de hotelaria no novo cruzeiro que não configura descumprimento da tutela antecipada deferida. Multa cominatória indevida. Danos morais. Não ocorrência. Ausência de situação aviltante, humilhante ou vexatória a configurar lesão à esfera íntima dos requerentes. Fatos que se mostraram incapazes de ensejar violação aos direitos extrapatrimoniais dos autores, que serão devidamente reparados pela indenização material arbitrada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de “AÇÃO INDENIZATÓRIA POR

DANOS MORAIS C/C TUTELA DE URGÊNCIA” (sic) ajuizada por WAGNER DADARIO e SANDRA RODRIGUES DADARIO em face de MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.

A r. decisão de fls. 212 intimou as partes a especificarem as provas que pretendiam produzir, manifestando-se a ré (fls. 214) e os autores (fls. 229) pelo julgamento antecipado da lide.

Dispensada a audiência de conciliação, a r. sentença de fls. 252/263 (disponibilizada no DJe de 15/08/2024 – fls. 265), complementada pela r. decisão de fls. 276 que negou provimento aos embargos de declaração opostos pelos autores (disponibilizada no DJe de 02/09/2024 – fls. 278), julgou antecipadamente a ação nos seguintes termos:

“Do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, dando-se o feito por extinto, com fulcro no artigo 487, inciso I, in fine, do Código de Processo Civil.

Como corolário lógico desse julgado, revogo a tutela de urgência outrora concedida. Anote-se.

Por ter sucumbido, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais com correção monetária pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do E. TJSP, a contar dos respectivos desembolsos e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar da data desta sentença (artigo 407 do CC), bem como honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, devidamente atualizado desde a data do ajuizamento desta demanda, pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do E. TJSP (artigo 85, §8º do CPC), abrangendo principal e juros (RT 601/78, JTA 80/125; LEX- JTA 74/132), e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar da data desta

sentença (artigo 407 do CC)."

Inconformados, apelam os autores (fls. 279/299).

Alegam que "As cláusulas com reserva de direitos de cancelamento de forma unilateral, renúncia de direitos indenizatórios, entres outras utilizadas para fundamentação de improcedência, são nulas de pleno direito, nos termos do art. 51, I, IX, XI do CDC".

Sustentam que "Trata-se de contrato de adesão leonino, do qual somente favorece o fornecedor de produtos e serviços, não guardando qualquer proporcionalidade ou razoabilidade, conforme própria fundamentação do magistrado no deferimento da liminar que obrigou o apelado na emissão dos bilhetes em cruzeiro marítimo MSC Sinfonia cujo itinerário foi alterado, conforme decisão de fls. 212".

Defendem que "inegável que a alteração de Itinerário e o cancelamento unilateral sem qualquer justificativa pela parte apelada, apenas informando a existência de previsão contratual que autoriza o cancelamento unilateral e isentando das responsabilidades civis inerentes a conduta ilícita".

Afirmam que "Conforme amplamente demonstrado, não houve qualquer CANCELAMENTO do cruzeiro contratado pelas partes, e sim alteração de itinerário, devendo o contrato firmado ser cumprido ainda que com outro itinerário, visto que a Data de embarque e desembarque é a mesma, o navio é o mesmo, o que não traria qualquer prejuízo a requerida".

Aduzem que "A irresponsabilidade da requerida e o cancelamento MENTIROSO informado, mexe com o sonho dos requerentes, vendo de uma hora para outra seu planejamento de anos

na eminência de ser frustrado, sendo necessário buscar o judiciário para forçar o cumprimento do contrato entabulado entre as partes”.

Requerem o provimento do recurso, para julgar procedente a demanda.

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado, com as custas de preparo recolhidas às fls. 300/301.

Contrarrazões pela ré às fls. 305/331.

É o relatório.

Narram os autores que, em 03/02/2023, adquiriram pacote turístico ofertado pela ré para a realização de um cruzeiro marítimo, que partiria da cidade de Genova/Itália em 15/04/2024 e desembarcaria em Veneza/Itália em 21/04/2024, pelo preço de R\$5.448,00.

Ocorre que a requerida efetuou o cancelamento da reserva dos autores, a pretexto de motivos operacionais, dando a opção de remarcar para qualquer outro cruzeiro disponível no site, sem cobrança de taxa de alteração, devendo, no entanto, se atentarem ao preço aplicado e ao valor da diferença tarifária, ou, alternativamente, a restituição dos valores.

Os requerentes, por já terem adquirido as passagens aéreas até a Europa e marcado suas férias laborais para o período, optaram por buscar outro cruzeiro no *site* da requerida, quando tomaram conhecimento de que, em realidade,

não houve o cancelamento do pacote, mas mera alteração do itinerário, sendo que, a revés, o navio partiria e atracaria na cidade de Veneza, navegando na mesma região.

Contudo, ao tentarem reservar o mesmo cruzeiro, houve significativo aumento no preço das passagens, de R\$5.448,00 para R\$10.744,00.

Afirmam que, caso não seja efetuada a reserva, haverá prejuízo de R\$13.760,87, consistente nas reservas do cruzeiro e passagens aéreas, requerendo a condenação da ré a cumprir a oferta inicial pelo valor originalmente acordado, ou, subsidiariamente, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais emergentes.

A r. decisão de fls. 212 deferiu a tutela de urgência pleiteada, determinando que a ré emita as reservas no cruzeiro indicado sem custo adicional.

A r. sentença de fls. 252/263 julgou improcedente a demanda, se insurgindo os autores.

A relação entabulada entre as partes é nitidamente de consumo, porquanto os autores adquiriram o serviço turístico como destinatários finais (art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor), atraindo assim a responsabilidade objetiva da requerida na condição de integrante da cadeia de fornecimento (art. 7º e 14º do Código de Defesa do Consumidor), ressalvado a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Em sede de contestação, a empresa alega a existência de cláusula contratual que permite o cancelamento unilateral da reserva, ressalvado ao consumidor o direito de

optar pela restituição integral do preço ou remarcar as reservas para outro cruzeiro disponível (cláusula 14 - fls. 171/172).

Entretanto, as próprias disposições contratuais são claras no sentido de que a transferência da reserva para outro cruzeiro seria efetuada sem custos extras caso a nova categoria seja igual ou superior à cancelada, ou mesmo com a restituição da diferença do preço caso a nova categoria seja de modalidade inferior (cláusula 14.3.1 – fls. 172).

Não se olvide, ainda, que a requerida sequer logrou êxito em demonstrar justo motivo para o cancelamento das reservas originalmente ofertadas, não bastando a mera alegação de “*motivos operacionais*”, como consta do comunicado às fls. 04, que não foi objeto de impugnação específica.

Ademais, não é o caso de se aplicar as disposições da cláusula 14.4, que preleciona a responsabilidade do consumidor pela diferença de preço da nova reserva, pois, como acima destacado, a ré não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar que o cancelamento se deu por “*epidemia, pandemia ou calamidade pública que impossibilitem a realização do cruzeiro ou que não seja permitido por alguma autoridade*” (fls. 172).

Assim, a conduta da ré, ao disponibilizar publicamente pacote turístico para posteriormente efetuar seu cancelamento unilateral, é abusiva, afrontando o direito básico de informação e segurança dos consumidores, que programaram suas férias laborais e passagens aéreas confiantes na oferta da requerida.

Portanto, deve a ré ser condenada a cumprir o

preço originalmente ofertado para as reservas efetuadas pelos autores, devendo restituir quaisquer valores despendidos a título de complemento do preço originalmente pago para efetuar as novas reservas, cuja apuração deve ocorrer em sede de liquidação.

Por sua vez, não se vislumbra a ocorrência de descumprimento da liminar pela cobrança da “*taxa de hotelaria*”, na medida em que as cláusulas contratuais eram claras e expressas no sentido de que referida despesa não estaria inclusa no preço das reservas (cláusula 2.10 – fls. 153), afastando-se a aplicação de multa cominatória pretendida pelos autores.

Em relação aos danos morais, ressalvado o entendimento contrário, tem-se que não restou demonstrado, de forma inequívoca, a exposição dos autores a constrangimento ou situação vexatória que pudesse configurar mais do que simples aborrecimento cotidiano.

Tendo em vista os fatos narrados na exordial, não é possível afirmar a ocorrência de abalo aos direitos de personalidade dos requerentes.

Não há provas concretas de que a situação tenha prejudicado moralmente a imagem ou a honra dos autores, provocando angústia ou abalo psíquico anormal, ou danos a direitos de personalidade, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Infere-se que o caso dos autos não se trata de circunstância excepcional que autorize a indenização por dano moral. Os desgostos retratados não ultrapassam os limites extrapatrimoniais com relação a direitos personalíssimos, nem

submeteram os autores à situação aviltante, humilhante ou vexatória.

O caso concreto trata-se, em realidade, de mero aborrecimento cotidiano, o que, pelas circunstâncias específicas do caso, não evidencia qualquer dano extrapatrimonial, sendo certo que os danos materiais decorrentes do ilícito contratual serão devidamente compensados com a indenização material ora arbitrada.

Desta forma, de rigor o indeferimento dos danos morais.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, para julgar parcialmente procedente a ação, confirmando-se a tutela de urgência concedida às fls. 212, e condenar a ré a restituir quaisquer valores comprovadamente despendidos pelos autores para efetuar as novas reservas no cruzeiro, com exceção da taxa de hotelaria e outras comprovadamente não inclusas na reserva original, afastando-se a pretensão de indenização por danos morais.

Ante a alteração, arcarão as partes com 50% das custas e despesas processuais cada, bem como honorários advocatícios em favor dos patronos da parte contrária, estes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, a serem repartidos na mesma proporção acima estabelecida.

MARY GRÜN

Relatora