



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2016.0000704935**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1001017-31.2013.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante PULLMANTUR CRUZEIROS DO BRASIL LTDA, é apelado DOUGLAS MELZI MOLINA.

**ACORDAM**, em 27ª 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 Exmos. Desembargadores CAMPOS PETRONI (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E SERGIO ALFIERI.

São Paulo, 20 de setembro de 2016.

**DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

VOTO Nº : 9.430  
 APELAÇÃO Nº : 1001017-31.2013.8.26.0606  
 COMARCA : SUZANO — 4ª VARA CÍVEL  
 APELANTE : PULLMANTUR CRUZEIROS DO BRASIL  
 APELADO : DOUGLAS MELZI MOLINA  
 JUIZ : LUCIENE PONTITOLLI BRANCO

**\*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.** Contrato de prestação de serviços de turismo (cruzeiro marítimo). Autor que assistia a um “*show*” no teatro do navio, quando foi levado para o palco pelos artistas. Atuação agressiva dos atores, que culminou com uma queda do autor e lesões em seu ombro direito. SENTENÇA de procedência para condenar a ré a pagar para o autor indenização moral de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar da sentença e juros de mora a contar da citação. APELAÇÃO da ré, que visa à reforma da sentença para o decreto de improcedência, pugnando subsidiariamente pela redução da indenização moral arbitrada. REJEIÇÃO. Relação de consumo que impõe a incidência das normas previstas no CDC, inclusive com a inversão do ônus da prova. Provas oral e documental que confirmam os fatos narrados na petição inicial. Autor que sofreu lesão no ombro direito, em razão de queda decorrente de conduta inadequada de prepostos da ré. Dano moral indenizável bem configurado. Indenização que não comporta redução, ante a observância dos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.\*

Vistos.

O MM. Juiz “*a quo*” julgou procedente a Ação para condenar a ré a pagar para o autor indenização moral de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar da sentença e juros de mora de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, impondo à ré o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pagamento das custas e despesas processuais além dos honorários advocatícios, que foram arbitrados em dez por cento (10%) do valor da condenação (v. fls. 97/103).

A sentença foi proferida no dia 02 de fevereiro de 2015 (v. fl. 103).

Inconformada, apela a ré visando à reforma da sentença para o decreto de improcedência, pugnando subsidiariamente pela redução da indenização moral arbitrada (fls. 105/114).

Recebido o Recurso (fl. 118), o autor apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 120/125) e os autos subiram para o reexame (fl. 126).

**É o relatório**, adotado o de fls. 97/98.

Conforme já relatado, o MM. Juiz “*a quo*” julgou procedente a Ação para condenar a ré a pagar para o autor indenização moral de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar da sentença e juros de mora de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, impondo à ré o pagamento das custas e despesas processuais além dos honorários advocatícios, que foram arbitrados em dez por cento (10%) do valor da condenação (v. fls. 97/103).

Ao que se colhe dos autos, o autor, ora



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

apelado, firmou um “*contrato de prestação de serviços de turismo por adesão*” com a ré, ora apelante, tendo como objeto a realização de cruzeiro marítimo com sua esposa no Navio Zenith, saindo da Cidade de Santos, neste Estado, no dia 16 de janeiro de 2013, com destino à Armação de Búzios, no Rio de Janeiro, com retorno previsto para o dia 19 seguinte, pelo preço de R\$ 2.736,00 (fls. 12/14 e 20).

Segundo a petição inicial, os contratantes estavam assistindo um “*show*” de palhaços no teatro do navio na noite do dia 17 de janeiro, quando o autor foi levado para o palco por alguns atores que, se jogaram sobre seu colo e puxaram seu braço, causando sua queda no chão e a batida de seu ombro direito violentamente no chão. Consta que no mesmo dia do desembarque o autor se dirigiu ao Hospital Ipiranga de Mogi das Cruzes, onde lhe foi prescrito o uso de anti-inflamatório denominado “*Cetoprofeno*”. Mantidas as dores no ombro, o autor foi ao Hospital Unimed Guarulhos no dia 21 seguinte, tendo sido prescrita a ele a realização de sessões de fisioterapia e determinado o repouso por quinze (15) dias (fls. 15/18). Daí a Ação, com pedido de condenação da ré no pagamento de indenização moral (fls. 1/8 e 9/21).

Malgrado a insistência da ré, ora apelante, a r. sentença apelada não comporta a pretendida reforma.

A contratação da ré, ora apelante, para a prestação dos serviços turísticos é de fato incontroverso, recaindo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

a discussão quanto à ocorrência dos danos alegados pelo autor, ora apelado, nas dependências do navio da ré.

Ressalta-se desde logo que a relação contratual que vincula as partes tem natureza de consumo, sujeita portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor para a facilitação da defesa, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (v. artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

No caso em exame, as alegações deduzidas pelo autor, ora apelante, revelam-se mesmo verossímeis, mormente tendo em vista a documentação juntada com a inicial e o teor do depoimento prestado pela testemunha arrolada pelo autor (v. fls. 12/21 e 77/78), sendo por isso de rigor a inversão do ônus da prova em favor do consumidor para a facilitação da defesa de seus direitos.

Bem por isso, tem-se que cabia à ré, ora apelante, na qualidade de Fornecedora, a prova da regularidade dos serviços prestados ao consumidor. No entanto, a ré limitou-se a negar a ocorrência dos danos reclamados pelo autor, sem trazer qualquer prova comprobatória de suas alegações.

O autor, por outro lado, juntou aos autos fotografias que confirmam a vermelhidão e o inchaço de seu ombro



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

direito, além de declarações e relatórios médicos confirmando a lesão, que teve origem no dia 17 de janeiro de 2013.

Não bastasse, tratando a hipótese de “*fato do serviço*”, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece “*in verbis*”:

*“Art. 14. 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.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.”*

A responsabilidade da Fornecedora de serviços só é excluída mediante a prova de inexistência do defeito ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§3º do dispositivo em comento), situações que não se verificam nos autos.

Outrossim, no que tange ao padecimento moral, revela-se bem evidenciado, já que o autor suportou bem mais que meros aborrecimentos do cotidiano, com notória violação à sua imagem e integridade física.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

A propósito, como bem observado pelo douto sentenciante, *“Não se pode ignorar a situação vexatória a que se viu submetido o autor por ocasião do evento danoso. (...) Viu-se o autor sendo alvo de artistas que, desconhecendo os limites de sua atuação, o levaram para o centro das atenções de todos os presentes, obrigando-o a integrar o show, mesmo contrariando sua vontade. (...) Mas os prejuízos não pararam por aí; foi o autor lesionado passando a sofrer dores, agora não apenas morais, mas também físicas. Óbvio que pretendia o autor, ao contratar os serviços da ré, ter dias de descanso, lazer e diversão, desfrutando da viagem com sua esposa, o que foi frustrado pela ré. E o abalo não se restringiu aos dias da viagem, porquanto, conforme relatado por sua cônjuge, sofre as consequências até os dias atuais..*

De resto, a indenização moral, arbitrada na sentença na quantia de R\$ 10.000,00, não comporta deveras a pretendida redução, ante as circunstâncias do caso concreto e os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além dos valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça. Essa quantia não avilta o sofrimento do autor nem implica enriquecimento sem causa e servirá ainda para desestimular a reiteração dessa conduta pela ré, considerando ainda os inconvenientes naturais suportados pela vítima e a necessidade de intervenção judicial.

Resta, pois, a rejeição do Recurso.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**A propósito, eis a Jurisprudência:**

4000934-41.2013.8.26.0451 *Apelação / Turismo*

*Relator(a): Dimas Rubens Fonseca*

*Comarca: Piracicaba*

*Órgão julgador: 28ª Câmara de Direito Privado*

*Data do julgamento: 18/05/2016*

*Data de registro: 18/05/2016*

*Ementa: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. Prestação de serviço turístico. Julgado que contém os requisitos exigidos no art. 458 do CPC/1973 – art. 489 do CPC/2015, obediente ao preceito contido no inciso IX do art. 93 da Constituição Federal. Contratação de pacote de viagem em cruzeiro marítimo. Legitimidade passiva de operadora de turismo que responde solidariamente pelo vício ou defeito do serviço oferecido pela agência de viagens credenciada. Compreensão do art. 34 do CDC. Ofensa moral caracterizada que enseja o pagamento de indenização. Recurso desprovido.*

0004759-86.2012.8.26.0066 *Apelação / Prestação de Serviços*

*Relator(a): Antonio Rigolin*

*Comarca: Barretos*

*Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado*

*Data do julgamento: 01/09/2015*

*Data de registro: 01/09/2015*

*Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CRUZEIRO MARÍTIMO. PRESTAÇÃO DEFICIENTE DOS SERVIÇOS. PLEITO DE MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS RECONHECIDO. RECURSO PROVIDO. A deficiente prestação dos serviços acabou por gerar danos de ordem material e moral à consumidora, relacionada aos sérios percalços que se iniciaram após a queda no deck nº 11 do navio. Além de não ter a assistência devida, a autora se viu impossibilitada de retornar à embarcação, após ser atendida em hospital para correção da fratura e tendo que voltar a sua cidade sem qualquer auxílio das rés. 3. A indenização de R\$ 10.000,00 constitui adequada correspondência à finalidade da compensação pelo sofrimento e, ao mesmo tempo, de incentivo à não reiteração do comportamento ofensivo. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CRUZEIRO MARÍTIMO. PRESTAÇÃO DEFICIENTE DOS SERVIÇOS. LEGITIMIDADE PASSIVA "AD CAUSAM" RECONHECIDA. INTEGRANTES QUE SÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES. SUFICIENTE DEMONSTRAÇÃO DOS TRANSTORNOS CAUSADOS À CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE CONFIGURADA. RECURSO IMPROVIDO. 1. A agência e a operadora de turismo são responsáveis solidárias pela reparação dos danos decorrentes da má prestação dos serviços inerentes ao cruzeiro marítimo oferecido à autora, e isto porque integram a cadeia de fornecedores. São, portanto, partes legítimas para figurarem no polo passivo da ação. 2. A deficiente prestação dos serviços acabou por gerar danos de ordem material e moral à consumidora, relacionados aos sérios percalços que tiveram início com a fratura do braço, em razão da queda no deck, e depois com a impossibilidade de retornar ao navio, precisando de atendimento hospitalar, retornar à cidade de origem por seus próprios meios, além de se submeter a posterior tratamento cirúrgico para correção da fratura, fato que determinou o seu afastamento do serviço por três meses, sem que lhe fosse dada a devida assistência pelas rés.*

0062756-25.2012.8.26.0002 *Apelação / Turismo*

*Relator(a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira*

*Comarca: São Paulo*

*Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

*Data do julgamento: 31/07/2014*

*Data de registro: 01/08/2014*

*Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR CONTRATO DE TRANSPORTE MARÍTIMO, CRUZEIRO TURÍSTICO QUEDA NA TRANSFERÊNCIA DE EMBARCAÇÃO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO TRANSPORTADOR DANO MORAL REDUÇÃO EM FUNÇÃO DA SITUAÇÃO NARRADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

*0012076-52.2011.8.26.0590 Apelação / Prestação de Serviços*

*Relator(a): Mendes Gomes*

*Comarca: São Vicente*

*Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado*

*Data do julgamento: 04/02/2013*

*Data de registro: 05/02/2013*

*Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TURÍSTICO CRUZEIRO MARÍTIMO LEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGENS DEFEITO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TURISMO RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS APELANTES PELA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS REDUÇÃO DO QUANTUM REPARATÓRIO NECESSIDADE SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. I Responsabilidade solidária da agência de viagens que comercializou o cruzeiro marítimo e da operadora de turismo pela indenização por danos causados em razão do defeito da prestação de serviço turístico. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de prova de causa excludente da responsabilidade civil objetiva. II Autores que usufruíram de parte do serviço turístico. Necessidade de redução do valor da indenização por dano material, proporcionalmente à contraprestação oferecida na embarcação. III - Para a fixação do valor do dano moral levam-se em conta, basicamente, as circunstâncias do caso, a gravidade do dano, a situação do lesante, a condição do lesado, preponderando, em nível de orientação central, a ideia de sancionamento.*

Impõe-se, pois, a manutenção da r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

**DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT**

**Relatora**