

**Órgão** Segunda Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

**Processo N.** RECURSO INOMINADO CÍVEL 0739660-08.2021.8.07.0016

**RECORRENTE(S)** \_\_\_\_\_.

**RECORRIDO(S)** \_\_\_\_\_

**Relatora** Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO

**Relatora Designada Acórdão N° 1428456**

Juíza SILVANA DA SILVA CHAVES

## EMENTA

**JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. CRUZEIRO MARÍTIMO INTERNACIONAL. ALTERAÇÃO DO ITINERÁRIO EM RAZÃO DA PANDEMIA COVID-19. FORÇA MAIOR. AUSÊNCIA DE FALHA OU MÁ-FÉ NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO CONHECIDO PROVIDO PARA AFASTAR OS DANOS MORAIS.**

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela ré/recorrente em desfavor de sentença que a condenou a pagamento da quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a título de reparação por danos morais, a ser corrigida monetariamente, pelo INPC, desde a data da decisão (Súmula 362 do STJ), com juros legais de 1% a.m., a contar da citação.
2. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (Id. 33275205/ 33275204). Os autores, ora recorridos, apresentaram contrarrazões requerendo o desprovimento do recurso, com a confirmação do julgado (Id. 33275261).
3. Consoante art. 43 da Lei 9.099/95, o recurso terá somente efeito devolutivo, podendo o Juiz dar-lhe efeito suspensivo, para evitar dano irreparável para a parte, o que não ocorreu na hipótese.
4. Trata-se de relação de consumo, devendo a questão controvertida ser dirimida à luz da legislação consumerista.



5. Na origem, o autor/recorrido firmou junto à ré/recorrente viagem de cruzeiro internacional, com saída em 12/03/2020 em Dubai, e destino final em Hamburgo, Alemanha, no dia 08/04/20. Os fatos datam do início da pandemia, situação inesperada e que levou à alteração do itinerário da viagem, inclusive em razão de fechamento de portos e cidades europeias, o que não está sob controle da empresa recorrente. Após atracar em Marselha, na França, 16 dias antes do previsto (a viagem era de um total de 27 dias), coube aos navegantes adquirirem passagens aéreas para o retorno aos seus países de origem.
6. O oferecimento da empresa ré para providenciar o traslado dos passageiros ao aeroporto escolhido por cada um foi uma forma de minorar os transtornos já causados e inerentes ao decreto da pandemia, que levou a inúmeros dissabores e frustrações de todos os envolvidos. O atraso no transporte terrestre facultado voluntariamente pelo recorrente não caracterizou desídia, má-fé ou falha na prestação de serviços, uma vez que os fatos ocorreram em momento completamente atípico e poucos dias após o decreto de pandemia mundial em razão da transmissão da COVID-19.
7. Os desdobramentos dali decorrentes, referentes ao pernoite em aeroporto e com serviço de venda de alimentos deficiente, não são de responsabilidade da empresa. Quanto à segurança sanitária do navio e em relação às informações acerca de possíveis casos de contaminação a bordo, também não houve falha dolosa pela companhia, uma vez que, à época, as informações acerca da própria doença, letalidade, e instruções do que fazer em caso de apresentação de sintomas era extremamente controversa, o que levou, inclusive, a OMS a formular e alterar suas próprias instruções, conforme a situação foi sendo aclarada pela ciência.
8. Ausentes a má-fé e as alegadas falhas intencionais e descaso da empresa ré, inaplicável a incidência do dano moral ao caso em tela, conforme as disposições constantes no art. 5º da Lei nº 14.046/20.
9. **RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.** Alterada a sentença para afastar o dano moral fixado na origem.
10. Sem custas e honorários, ante a ausência de recorrente vencido, a teor do que dispõe o art. 55 da Lei 9099/95.
11. A Súmula de julgamento servirá de Acórdão, a teor do disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95.

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora, ARNALDO CORRÊA SILVA - 1º Vogal e SILVANA DA SILVA CHAVES - Relatora Designada e 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. MAIORIA. VENCIDA A RELATORA, REDIGIRÁ O ACÓRDÃO A 2ª VOGAL., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 09 de Junho de 2022

**Juiza SILVANA DA SILVA CHAVES**

## RELATÓRIO

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

## VOTOS

### A Senhora Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora

Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (Id. 33275205/ 33275204). Os autores, ora recorridos, apresentaram contrarrazões requerendo o desprovemento do recurso, com a confirmação do julgado (Id. 33275261).

Consoante art. 43 da Lei 9.099/95, o recurso terá somente efeito devolutivo, podendo o Juiz dar-lhe efeito suspensivo, para evitar dano irreparável para a parte, o que não ocorreu na hipótese.

**Mérito.** Trata-se de relação de consumo, devendo a questão controvertida ser dirimida à luz da legislação consumerista.

Na origem, o autor/recorrido firmou junto à ré/recorrente viagem de cruzeiro internacional, com saída em 12/03/2020 em Dubai, e destino final em Hamburgo, Alemanha, no dia 08/04/20. Ocorre que, em razão da pandemia da COVID-19, o itinerário foi alterado. Todavia, o autor/recorrido afirma que a recorrente agiu com atendimento descortês e total descaso não tendo prestado o mínimo de assistência necessária durante a excepcionalidade do momento.

Importante destacar, que em regra, o simples inadimplemento contratual não configura dano moral. Noutro giro, em que pese a alteração do itinerário, em decorrência da pandemia, não ser considerado falha do fornecedor ou de qualquer das partes, o mau atendimento ou descaso com o consumidor pode ser apto a gerar responsabilidade civil.

Assim, analisando o contexto fático-probatório, verificou-se que as solicitações do recorrido foram tratadas com evidente descaso. Situações estas que violam a integridade psicológica e a dignidade do consumidor. A empresa Recorrente não prestou as devidas informações a respeito da suspeita de hóspedes com os sintomas de Covid-19. O autor perdeu dois voos devido ao atraso do transporte da empresa recorrente. Além disso, não teve assistência adequada para que pudesse regressar com segurança ao seu domicílio. Desse modo, inaplicável ao caso as disposições da Lei nº 14.046/20.

Com efeito, não se despreza os fortes impactos que a pandemia produziu nas relações contratuais, notadamente na execução ou cumprimento dos negócios jurídicos anteriormente celebrados. Todavia, restou demonstrado nos autos o descaso da empresa recorrente que não tomou as medidas necessárias para que o recorrido pudesse retornar a sua residência em segurança.



Nesse sentido, tratando-se de responsabilidade objetiva, consoante disposição do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, resta configurada a falha na prestação do serviço de sorte a configurar o dano moral.

Quanto ao valor fixado a título de indenização por danos morais, as Turmas Recursais consolidaram entendimento no sentido de que o valor da indenização é fixado na origem, pelo juiz a quem incumbe o julgamento da causa, somente se admitindo a modificação do quantum na via recursal se demonstrado que a sentença esteve dissociada dos parâmetros que ensejaram sua valoração. Nesse contexto, tenho que o valor fixado, no patamar de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) revela-se suficiente e proporcional para compensar os danos experimentados.

Ante o exposto, **conheço** do recurso e **nego** provimento. Sentença mantida.

Condeno a recorrente a pagar as custas residuais, se houver, e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, a teor do que dispõe o art. 55 da Lei 9099/95.

14. A Súmula de julgamento servirá de Acórdão, a teor do disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95.

**O Senhor Juiz ARNALDO CORRÊA SILVA - 1º Vogal Com**  
a divergência **A Senhora Juíza SILVANA DA SILVA**  
**CHAVES - Relatora Designada e 2º Vogal**

Peço vênias à i. relatora para pronunciar-me de maneira divergente em relação ao voto apresentado, que nega provimento ao recurso, mantendo a fixação de indenização a título de danos morais, ante a responsabilidade objetiva da empresa e o noticiado descaso em relação às medidas necessárias para que o recorrido pudesse retornar à sua residência em segurança.

O caso em tela trata de pedido de fixação por danos materiais e morais, tendo sido narrado que o autor/recorrido e sua noiva adquiriram passagens para um cruzeiro, com saída da cidade de Dubai e chegada em Hamburgo, entre 12/3 e 8/4/2020. Em razão da pandemia declarada em 11/3/2020, a empresa ré informou que o itinerário previsto sofreria alterações, de modo a não passar pela Jordânia e Itália. Entretanto, em razão do avanço da pandemia e das adoções de medidas restritivas pelos países, ao longo do percurso, diversas alterações foram realizadas, considerando o fechamento de portos e cidades. O navio terminou atracando em Marselha, na França, 16 dias antes do previsto (a viagem era de um total de 27 dias).

A partir de então, coube aos passageiros adquirirem passagens aéreas para o retorno aos seus países de origem, sendo que a empresa ré se prontificou para providenciar o traslado dos passageiros ao aeroporto selecionado, que no caso dos autos, foi o Aeroporto de Paris, Charles de Gaulle, cujo voo partiria às 18h20 do dia 26/3/2020. O trajeto, realizado de ônibus, tinha previsão de saída às 7h00 e somente partiu às 9h00, o que ocasionou a perda da passagem recém adquirida, com prejuízo de €1000,00 (mil euros). O autor adquiriu novas passagens, no valor de € 1.152,40 (um mil, cento e cinquenta e dois euros e quarenta centavos) para o dia seguinte, 27/3/2020, às 10h30, tendo que pernoitar no aeroporto.

Ademais, teceram críticas e relatos acerca de descaso em relação às informações sobre a suposta contaminação de passageiros e tripulantes do navio. Ao final, requereram o ressarcimento de danos materiais no valor de R\$ 7.338,24 (sete mil, trezentos e vinte e oito reais e vinte e quatro centavos), além da fixação de danos morais na quantia de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

A sentença de origem julgou improcedente o pedido de fixação de danos materiais, considerando que a empresa somente era responsável pela operacionalização do cruzeiro, sendo que ela reembolsou o valor



pago para o itinerário, no montante de R\$ 12.338,00 e julgou procedente o pedido de fixação de danos materiais em razão da ausência de adoção das medidas necessárias ao retorno do autor para sua residência em segurança, arbitrados em R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Entretanto, não vislumbro, no caso em tela, desídia na conduta da empresa em relação aos fatos narrados, conquanto ocorridos em momento completamente atípico e poucos dias após o decreto de pandemia mundial em razão da transmissão da COVID-19.

É certo que o atraso na saída do transporte terrestre que levaria o autor e sua noite até o aeroporto causou aborrecimentos ao recorrido e a perda do voo. Mas não observo a ocorrência de má-fé ou falha na prestação de serviço de forma a atrair o dano moral, conquanto a responsabilidade de disponibilizar meios para o traslado dos passageiros até os aeroportos da região foi uma forma de minorar os transtornos já causados e inerentes ao decreto da pandemia, que levou a inúmeros dissabores e frustrações de todos os envolvidos.

Os fatos dali decorrentes, referentes ao pernoite em aeroporto, com serviço de venda de alimentos deficiente, não são de responsabilidade da empresa. Quanto à segurança sanitária do navio e em relação às informações acerca de possíveis casos de contaminação a bordo, também não verifico falha dolosa pela companhia, uma vez que à época as informações acerca da própria doença, letalidade, e instruções do que fazer em caso de apresentação de sintomas era extremamente controversa, o que levou, inclusive, a OMS a formular e alterar suas próprias instruções, conforme a situação foi sendo aclarada pela ciência.

Assim, entendo que o recurso apresentado pela ré/recorrente merece ser provido, inclusive ante à inaplicabilidade do dano moral ao caso em tela, conforme as disposições constantes no art. 5º da Lei nº 14.046/20.

Em face de tais argumentos, entendo incabível a fixação de dano moral em favor do autor e **abro divergência para pronunciar-me pelo conhecimento e provimento do recurso.**

## DECISÃO

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. MAIORIA. VENCIDA A RELATORA, REDIGIRÁ O ACÓRDÃO A 2ª VOGAL.

