



## CVC é condenada por abandonar passageiros

Operadora de turismo que abandona seu passageiro em um país desconhecido deve pagar indenização por danos morais. Com esse entendimento a 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito federal condenou a CVC a pagar indenização para dois passageiros que foram esquecidos pelo guia turístico em Londres.

Para o desembargador Sérgio Rocha (relator), os passageiros foram tratados de forma negligente e desidiosa. Segundo o processo, o pacote que a CVC vendeu aos passageiros incluía passeio por Paris, Londres e Bruxelas. Quando eles chegaram em Londres, no hotel indicado pela CVC, foram orientados a aguardar pelo guia que os conduziria nos passeios.

Mas, o guia não apareceu. Os turistas souberam então que a excursão já havia saído e não tinha como buscá-los. Eles entraram em contato com a empresa no Brasil. A CVC informou que eles teriam que passear sozinhos.

Os desembargadores condenaram a atitude da operadora. Para eles houve nítida falha na prestação de serviço. “Toda a orientação deveria ser clara, ainda mais se tratando de países desconhecidos, com outra língua e culturas diferentes. E se o profissional indicado para conduzir os passeios foi negligente, a obrigação da operadora era tomar providências para garantir a segurança e satisfação dos clientes, que pagaram pelo serviço”.

A CVC foi condenada a pagar R\$ 5 mil para cada passageiro. No entanto, um dos desembargadores considerou o valor excessivo e estabeleceu o pagamento de R\$ 2 mil para cada um. “O descaso com que foram tratados em situação de necessidade e desespero ficou nítido. Se a agência de turismo tivesse se comportado de outra maneira diante de tal situação o desenrolar dos fatos não teria sido tão desastroso”.

**APC 2002.01.1116033.5**

**Date Created**

21/06/2007