
Empresa é condenada por falha em pacote turístico

A Agência de Viagens CVC Turismo foi condenada a pagar R\$ 10 mil de indenização, por danos morais, porque descumpriu com as atividades do pacote turístico de um casal que estava em lua-de-mel no México. A condenação foi imposta pela 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Cabe recurso.

De acordo com o casal, embora fizesse parte do pacote, eles não tiveram auxílio de um guia turístico no país estrangeiro e também não puderam participar da “Noite Mexicana” por conta de alterações no roteiro. Alegaram que a agência não os comunicou.

Para o relator, desembargador Luiz Ary Vessini de Lima, ficaram comprovados os transtornos e a frustração do casal em lua-de-mel. Ele aplicou o Código de Defesa do Consumidor e destacou que a agência é parte legítima para pagar a indenização, já que vendeu o pacote.

No contrato de prestação de serviços e no “vaucher” constava o nome e o telefone da guia turística como representante da CVC. Ela também é proprietária da empresa Maria Bonita, da qual foram adquiridos os ingressos para os espetáculos locais. “Assim, não há como afastar a legitimidade da empresa”, ressaltou o desembargador.

O casal se hospedou no Hotel Aruba Marriot & Stellamaris Casino. Segundo a Supervisora da Recepção foram em vão às tentativas de contato com a guia. Somente no último dia, afirmou, eles conseguiram falar com ela. “Infelizmente tarde demais, pois não lhes foi possível participar de diversas atividades programadas.”

Para o desembargador, dentro desse quadro, “é compreensível as frustrações decorrentes da reversão de expectativas e natural desapontamento, como o relatado pelos autores e revela o desrespeito para com o consumidor”.

Ele reforçou que a perda de passeio, a falta de comunicação eficiente, dificuldade de expressão na língua espanhola e inglesa causaram notórios danos morais.

Processo 70016573495

Date Created

21/03/2007