
Agência de viagens é condenada por erro na emissão de bilhete aéreo

Escrever o nome errado no bilhete de avião responsabiliza a agência de viagens a pagar indenização por danos morais e materiais. O erro impediu a viagem de um casal. A decisão é da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, que manteve sentença da Comarca de São José dos Campos.

A cliente contratou um pacote turístico para ela e o namorado para Balneário Camboriú (SC). Entretanto, no momento de fazer o check in no aeroporto de Congonhas em São Paulo, a cliente e o namorado foram informados de que o nome dele estava errado no bilhete e por isso ele não poderia embarcar.

Com a passagem e a viagem perdidas, a cliente pediu indenização por danos morais e materiais. Em primeira instância o pedido foi aceito e a agência foi condenada a arcar com a indenização.

Em resposta, a agência afirmou que a culpa foi exclusiva da cliente. Isso porque, argumentou, é o cliente quem deve informar a grafia correta de seu nome para emissão dos bilhetes. Disse ainda que, depois de preencher o contrato, a cliente saiu da agência com uma via do documento que trazia o nome do namorado dela errado, mas não falou nada sobre o equívoco.

Para o relator do recurso, desembargador Claudio Hamilton, houve falha na prestação de serviços. Segundo ele, mesmo que a cliente tenha assinado o contrato, a funcionária da agência não agiu com prudência ao fazer o documento e o bilhete.

A agência deve pagar R\$ 6.225, com correção, pelos danos morais. Também foi condenada a devolver à cliente o valor da primeira parcela do financiamento; arcar com os custos do táxi até o aeroporto e cancelar as quatro últimas parcelas do pagamento da viagem.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Apelação 0013835-90.2011.8.26.0577

Date Created

03/01/2014