



## Consumidor que teve rota de cruzeiro alterada deve ser indenizado

Quem pagou pra ir a Buenos Aires e acabou chegando em Ilhabela (SP) tem direito à indenização. A agência de viagens CVC e a operadora de cruzeiros Pullmantur foram condenadas a pagar R\$ 6 mil, a título de indenização por danos morais a uma consumidora que pagou por viagem de cruzeiro marítimo internacional, mas acabou tendo a rota alterada para um circuito nacional.

Consta dos autos que as partes celebraram contrato referente a um pacote de sete dias para um cruzeiro com destino à Bacia do Rio Prata, saindo de Santos (SP), com escalas em Itajaí (SC), Punta Del Este (Uruguai) e Buenos Aires.

Porém, no segundo dia de viagem, durante a parada realizada em Itajaí, pescadores locais faziam um protesto e fecharam o canal do porto, fazendo com que o navio ficasse atracado por mais de 30 horas. Após a liberação, o roteiro da viagem foi alterado para Búzios (RJ), Ilha Grande (RJ) e Ilhabela.

A juíza do 1º Juizado Especial Cível do Guará, que analisou o caso sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, considerou que houve falha na prestação de serviços pelas rés, caracterizada pela alteração unilateral do itinerário ajustado no contrato de transportes de passageiros.

“Em que pese o navio tenha sido impedido de sair do porto por pelo menos 30 horas, a parte requerida laborou com falhas na prestação de serviços, pois tal fato, ainda que acarretasse atrasos ou supressão de alguma parada, não justifica a mudança total do itinerário.”

A juíza entendeu que a mudança acarretou sofrimento e constrangimento suficientes para se indenizar a parte autora. E, ainda, que o dever de indenizar cabe tanto à operadora do cruzeiro, que alterou o roteiro da viagem, quanto à agência de turismo, que intermediou o contrato. Seguindo o disposto no Código de Defesa do Consumidor, "os fornecedores de serviços respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores". *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

**Processo 2015.14.1.000715-6**

**Date Created**

04/09/2015