

Agência é condenada por não informar sobre necessidade de visto

Uma agência de turismo foi condenada a indenizar dois clientes por danos morais porque não os informou da necessidade de visto internacional para uma conexão de voo. A decisão, por unanimidade, foi tomada pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça.

O colegiado considerou que o ato se equipara a defeito de produto ou serviço, conforme prevê o [artigo 14](#) do Código de Defesa do Consumidor. Segundo o relator do recurso, ministro Paulo de Tarso Sanseverino, a informação prestada pelas empresas deve ser clara e precisa, “ênfatizando-se, de forma especial, as advertências em torno de situações de maior risco”.

Reprodução



Clientes tiveram que voltar às pressas ao Brasil por não terem sido informados de que é preciso um visto para fazer conexão no Canadá.
Reprodução

Os consumidores argumentaram na ação que a falta de informações os induziu ao erro, pois não tinham como saber que precisavam de visto de trânsito ao fazer uma conexão no Canadá. Por causa disso, tiveram que comprar dois bilhetes de retorno com outra companhia aérea.

O voo em que eles estavam saiu dos Estados Unidos com destino ao Brasil. Segundo a ré, houve culpa concorrente dos viajantes, mas o argumento foi negado pela 3ª Turma do STJ.

O colegiado entendeu que o caso caracteriza falha exclusiva da agência de viagens e manteve a condenação. “O fato de as vítimas não terem obtido visto canadense deve ser imputado com exclusividade à empresa recorrida”, disse o relator.

Paulo de Tarso Sanseverino destacou ainda que os consumidores chegaram a providenciar o visto para os Estados Unidos, pois sabiam que seria necessário. Em seu voto, detalhou que a escolha da viagem não foi feita pela internet, de forma automatizada, mas junto a um funcionário da ré, que aconselhou os consumidores diretamente, inclusive com dicas sobre a marcação de assentos e pagamento de taxas de embarque.



Esses detalhes, segundo o magistrado, comprovam que a agência de viagens teve todas as oportunidades para informar adequadamente os consumidores acerca da necessidade do visto canadense. “Restando claro que a opção pelo trecho de retorno, com conexão internacional, teve participação direta do preposto da agência de viagens demandada, deveria ele, nesse momento, ter advertido os demandantes das exigências especiais para a emissão do bilhete de retorno.” *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

REsp 1.562.700

Date Created

31/01/2017