



Juiz condena agência que não cumpriu contrato com cliente

14/01/2004

As empresas CTR Turismo e GVT Internacional Tours foram condenadas a pagar R\$ 2 mil para um cliente por danos morais. Ainda cabe recurso da determinação do juiz Carlos Bismarck de Azevedo Barbosa, do 1º Juizado Especial Cível de Brasília.

O engenheiro André Luís contratou a CTR Turismo para passar o período de 15 de setembro a 3 de outubro de 2002 na Europa e percorrer França, Reino Unido, Bélgica, Holanda, Alemanha, República Checa, Áustria, Liechtenstein, Suíça e Itália. O pacote incluía Hotéis de “Categoria Turista Superior”, considerado de luxo, com café da manhã, traslado em ônibus moderno com calefação e ar condicionado, cadeiras reclináveis e sistema de vídeo.

Os turistas teriam ainda à sua disposição um guia profissional fluente no idioma espanhol que os acompanhariam durante todo o trajeto e em todos os passeios.

Nada disso aconteceu. Os hotéis eram precários, o grupo foi recebido por um funcionário que na realidade era apenas o motorista, e o engenheiro ainda viu-se obrigado a se deslocar da Alemanha à Áustria pagando as despesas por conta própria.

Para o juiz, é inegável a frustração causada ao autor em pleno período de férias, tendo a empresa deixado o cliente sem qualquer assistência, em um país estrangeiro, com língua e costumes diferentes. Segundo o juiz, esses fatos, por si só, provocam desconforto emocional e psicológico capaz de gerar o sentimento de lesão moral ao autor, razão pela qual arbitrou em R\$ 2 mil a indenização por danos morais devida a ele.

A Justiça não concedeu indenização de R\$ 4,8 mil por danos materiais, uma vez que o engenheiro não conseguiu comprovar os prejuízos. (TJ-DFT)

Processo nº 2003.01.1.029985-2

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-jan-14/juiz_condena_agencia_ao_cumprir_contrato_cliente/