



Agência é condenada por trocar destino de passageiro

21/04/2007

Cabe à agência de viagem certificar o destino do passageiro ao emitir o bilhete. O entendimento é da 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal. A Turma condenou, por unanimidade, a Voetur Operadora de Turismo a pagar R\$ 10 mil de indenização por danos morais a um passageiro que teve o destino trocado na passagem aérea.

A Justiça entendeu que é difícil, para o consumidor, perceber algum erro em uma simples verificação das reservas. Motivo: ele não tem o conhecimento das abreviaturas utilizadas nas passagens aéreas para a identificação do destino final de cada trecho.

O passageiro precisava viajar para a capital de El Salvador, San Salvador, mas foi parar na cidade de El Salvador, no Chile. Ele representaria o governo brasileiro em um seminário e alegou que, além de ter sofrido intenso desgaste, não conseguiu comparecer ao evento. Segundo ele, as despesas ocasionadas pelo erro não foram ressarcidas. Além disso, argumentou que foi prejudicado no trabalho por não ter cumprido o compromisso.

A Voetur sustentou que ao saber do problema na passagem, colocou novos bilhetes à disposição do passageiro. Argumentou que o erro não foi exclusivo da empresa porque a secretária do autor da ação, ao efetuar a reserva, não esclareceu se El Salvador era a cidade chilena ou o país. Afirmou ainda que não há provas de que o autor tenha sido prejudicado no trabalho por não ter comparecido ao evento.

Na decisão de primeira instância, a juíza entendeu, com base no Código de Defesa do Consumidor, que se a culpa não foi exclusiva do passageiro, a empresa não pode fugir de sua responsabilidade. Para ela, ficaram evidentes os danos. O passageiro não pôde cumprir suas obrigações, que já estavam programadas.

“Nos dias atuais, tendo em vista a massificação dos negócios, o princípio da informação deve ser visto com maior importância, já que pela rapidez com que as coisas acontecem e os negócios são firmados, com uma influência muito grande do marketing, necessária a idéia de veracidade dos fatos alegados, bem como a completa informação ao consumidor”, destacou a juíza.

Processo 20.040.111.049.443

*Confira as técnicas de gerenciamento e marketing usadas pelos escritórios que se destacam no mercado e pelos departamentos jurídicos de sucesso no seminário **Gerenciamento e Marketing: Escritórios de Advocacia e Departamentos Jurídicos**, promovido pela **ConJur***

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-abr-21/agencia_condenada_trocar_destino_passageiro/