



CVC deve indenizar casal que passou vergonha em viagem

01/10/2007

A CVC está obrigada a pagar R\$ 7,6 mil de indenização a um casal que teve aborrecimentos e passou por vexame durante viagem a Fortaleza (CE). A decisão é da juíza Ana Cristina Abdalla, do Juizado Especial do Consumidor de Cuiabá (MT). Cabe recurso.

A viagem ocorreu em janeiro deste ano. O casal foi obrigado a permanecer na praia do parque aquático Beach Park. No local, os preços dos produtos e serviços superavam a capacidade aquisitiva do casal, de acordo com os autos. Isso porque o veículo que os levou até o parque no período matutino só poderia transportá-los de volta ao hotel às 16h.

De acordo com o casal, ao adquirir o pacote, eles não foram informados sobre o sistema de funcionamento dos quiosques da praia, controlado pelo parque, nem sobre o valor das tarifas.

Para a juíza, “ficou evidenciado que o carro chefe do pacote vendido pela empresa é o Beach Park, pois não está incluso a venda do ingresso na viagem. É inegável que a venda desse pacote possui aspectos de vinculação a ida ao parque. Também não ficou claro que a propaganda sobre o local tenha esclarecido os consumidores sobre os aspectos negativos”.

O casal, que teve que pegar um táxi para voltar ao hotel e gastou R\$ 60 com o transporte, ajuizou ação de indenização por danos morais no Juizado Especial do Consumidor de Cuiabá. No processo, eles informaram que ao chegar em Fortaleza foram recepcionados por um guia turístico. O profissional fez todos os serviços de traslado até o hotel e se apresentou como contratado da CVC.

No dia seguinte, enquanto transcorria o city tour, o guia explicou aos turistas que se eles quisessem entrar no parque e aproveitar as instalações teriam que pagar R\$ 80 pelo ingresso, o que os passageiros já sabiam, pois estava descrito no contrato assinado. A outra opção era usufruir a praia local.

Contudo, o guia não deixou claro que a praia é monopolizada pela administração do parque, segundo os autos. Na avaliação do casal, o preço dos alimentos nos quiosques era exorbitante para o seu poder aquisitivo. Diante da insatisfação com os serviços oferecidos, eles pediram para a empresa que os transportasse para outra praia ou de volta até a cidade. Porém, foram informados de que teriam que aguardar até às 16h e que se quisessem sair do local teriam que pegar um ônibus, van ou táxi. Conforme o casal, eles tiveram que ouvir isso na frente de outros turistas, passando por situação constrangedora e vexatória.

A juíza embasou a sentença no inciso IV, do artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor. O artigo disciplina que são direitos básicos do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. Para a juíza, as



empresas têm o dever de informar bem o público consumidor sobre todas as características de produtos e serviços para que ele saiba exatamente o que esperar.

“Restou evidenciado nos autos que os serviços prestados pela empresa foram defeituosos. O casal sofreu danos morais pela frustração de, na condição de consumidores de classe, se verem constrangidos por não poderem permanecer no local pela sua exploração econômica, e ainda não levados de volta ao local de origem”, alerta a juíza.

Para ela, a obrigação de indenizar não depende de dolo, mas sim da responsabilidade objetiva. “Basta a constatação do vício ou defeito na prestação do serviço para surgir o dever de indenizar eventual dano decorrente”.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-out-01/cvc_indenizar_casal_passou_vergonha_viagem/