



# Agência de viagens responde por mau serviço de hotel

22/08/2008

Agências de viagens também são responsáveis pela má qualidade dos serviços prestados pelos hotéis. Com esse entendimento, a 14ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais condenou a CVC Turismo a indenizar um casal em R\$ 6 mil por danos morais. O médico e a advogada compraram um pacote de lua-de-mel junto à operadora e, durante a viagem, além da bagagem extraviada pela companhia aérea, sofreram intoxicação alimentar no hotel onde ficaram hospedados.

O desembargador Antônio de Pádua (relator) afirmou que, se houve defeito na prestação do serviço, a CVC deve responder pelos danos decorrentes, seja porque escolheu mal os prestadores de serviço de hotelaria ou porque tinha o dever de exercer constante vigilância na boa qualidade do serviço a ser prestado pela hospedaria aos seus consumidores. Para o desembargador, a intoxicação alimentar não poderia ser considerada como mero aborrecimento.

De acordo com os autos, em abril de 2006, dois dias depois do casamento, o médico e a advogada embarcaram em viagem de lua-de-mel para Pernambuco. O pacote previa sete noites de hospedagem, com café da manhã, lanche e almoço, com voo pela TAM. A viagem custou R\$ 3,9 mil.

Ao desembarcarem em Recife, souberam que as bagagens tinham sido extraviadas. As mesmas só foram encontradas na madrugada do dia seguinte do desembarque e entregues no hotel.

No quarto dia da viagem, o médico sentiu-se mal, com febre, dor de cabeça e diarreia. No dia seguinte, descobriu que outros hóspedes tiveram os mesmos sintomas. Segundo ele, o hotel não providenciou nenhum atendimento médico. Ele registrou queixa na polícia, afirmando que os hóspedes sofreram intoxicação alimentar. O hotel propôs uma restituição de R\$ 410 aos hóspedes na próxima hospedagem.

O casal recusou a oferta e entrou com a ação, pedindo indenização de R\$ 3 mil da CVC, da TAM e do hotel. Em sua contestação, a TAM alegou que o fato de o casal ficar sem as malas por alguns instantes não gera dano moral.

Já o hotel alegou que não foi responsável pela frustração do casal, enquanto a CVC afirmou que sua função é apenas vender o pacote turístico, e não prestar os serviços de turismo. A agência alegou que não podia ser responsabilizada pelos problemas ocorridos.

Em primeira instância, a CVC e o hotel foram condenadas a pagar de indenização no valor de R\$ 6 mil para o casal. A operadora de turismo recorreu ao TJ mineiro, que manteve a decisão.

## Processo 1.0024.06.089.178-5/001

Fonte: [https://conjur.jumps.com.br/2008-ago-22/agencia\\_viagens\\_responde\\_mau\\_servico\\_hotel/](https://conjur.jumps.com.br/2008-ago-22/agencia_viagens_responde_mau_servico_hotel/)