



Empresas de turismo indenizam cliente deixado para trás em cruzeiro

02/02/2013

Uma operadora de turismo e uma agência de viagens foram condenadas a pagar R\$ 10 mil em indenização por dano moral a um engenheiro civil mineiro que perdeu três dias de um cruzeiro devido a condições climáticas que impediram seu embarque junto com dois amigos em Punta del Este, no Uruguai, em fevereiro de 2009. A decisão é da 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

A ação começou a tramitar em junho de 2009. O engenheiro conta que três dias após o início da viagem, que saiu de Santos (SP), foram deixados em Punta del Este após descerem do navio para conhecer a cidade. Segundo ele, o grupo não encontrou marinheiros que aceitassem levá-los de volta ao cruzeiro por conta do mau tempo.

Ele alega que foi acomodado em um hotel de má qualidade e recebeu 100 dólares para se alimentar, comprar roupas e objetos de higiene pessoal. No dia seguinte, o grupo foi levado até o aeroporto de Montevidéu, de onde partiu de um voo com escalas em Porto Alegre, São Paulo, até chegar em Florianópolis. De lá, o grupo seguiu de ônibus até Itajaí para embarcar para o último dia de viagem.

Além do prejuízo material, que calculou em R\$ 9.854,21, o engenheiro disse que a situação foi humilhante, desconfortável e constrangedora, o que justificava indenização por danos morais.

Na contestação, as empresas confirmaram que as condições climáticas impossibilitaram o embarque dos passageiros do cruzeiro e que o problema está previsto em contrato. As companhias também juntaram várias notas e alegaram que o gasto de mais de R\$ 9 mil é incompatível com uma estadia de dois dias. Por fim, afirmaram que não houve dano moral porque prestaram auxílio aos passageiros.

As companhias também negaram que tenham faltado condições ao grupo, que ficou hospedado em hotel quatro estrelas e teve todas as despesas com transporte e alimentação custeadas por elas.

Em primeira instância, a ação do engenheiro foi considerada improcedente em maio de 2012. O juiz Renato Luiz Faraco, da 20ª Vara Cível de Belo Horizonte, entendeu que os responsáveis pelo cruzeiro foram cautelosos e buscaram a segurança dos passageiros e da tripulação. Ele entendeu que as empresas se incumbiram dos gastos com acomodação, alimentação e transporte e observou que alguns recibos apontaram despesas com itens supérfluos — como roupas, cassino e bebidas alcoólicas. O autor entrou com recurso em junho do ano passado.

Apesar de o dano material não ter ficado comprovado, o colegiado do TJ-MG entendeu que houve dano moral. Para o relator do recurso, desembargador Marcos Lincoln, causaram transtorno e angústia não só o fato de o consumidor não ter voltado ao navio, mas a demora excessiva dos responsáveis para solucionar o problema. Isso fez com que o engenheiro e seu



grupo ficassem três dos cinco dias da viagem isolantes em Punta del Este, longe de seus pertences e sem poder desfrutar dos serviços oferecidos. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-fev-02/empresas-turismo-indenizam-cliente-deixado-cruzeiro/>