



Empresa que prometeu cortesia terá de pagar hospedagem de cliente em hotéis

13/01/2014

Caso uma empresa ofereça cortesias para possíveis clientes que compareçam a um determinado evento, deve cumprir a promessa nos casos em que a contrapartida exigida é cumprida. Por entender que a cortesia oferecida por uma empresa de turismo a quem comparecesse a um evento deve ser respeitada, o juiz Ronaldo Batista de Almeida, da 3ª Vara Cível de Belo Horizonte, **determinou** que a Royal Holiday Brasil Negócios Turísticos cumpra o que foi acordado com uma cliente. Em sentença datada de 12 de dezembro de 2013, ele concedeu prazo de 30 dias para que a empresa forneça hospedagem — e comprove o ato — para a mulher e um acompanhante no balneário de Punta Del Leste, no Uruguai, e na praia de Punta Cana, na República Dominicana.

A demanda é consequência da compra pela mulher, em 2010, de um programa de férias da empresa. Ela pagou R\$ 27 mil à Royal Holiday e teria direito a serviços de hospedagem e outros benefícios ao longo de 30 anos. No entanto, a mulher constatou que não era possível aproveitar as férias dentro do padrão previsto em contrato, por conta das dificuldades de agendamento das reservas, superlotação dos hotéis, falta de voos aos destinos e pelo valor acima do padrão de mercado dos pacotes. Ao pedir a rescisão do contrato, ela se surpreendeu com a exigência do pagamento de 20% do valor.

Isso motivou a ação em que pediu a extinção do contrato, devolução do valor pago e o pagamento de indenização por danos morais, além da oferta das cortesias prometidas antes do fechamento do contrato. Em sua defesa, a Royal Holiday contestou a parte referente à rescisão contratual, alegando que o acordo é legítimo e informando que o serviço adquirido não foi utilizado. No entanto, a empresa admitiu que era oferecida uma cortesia a todos os interessados que comparecessem à sala de vendas para assistir a uma apresentação. Entre as cortesias, segundo a própria Royal Holiday, estariam as hospedagens questionadas pela mulher.

Na sentença, o juiz afirmou que não há motivo justo para acolher o pedido de rescisão contratual, uma vez que a autora foi informada sobre a forma como poderia aproveitar os créditos adquiridos e sobre a possibilidade de que as reservas não fossem efetivadas por indisponibilidade de vagas. Ao fechar o acordo, segundo Ronaldo de Almeida, a cliente estava ciente de que as reservas estavam condicionadas à existência de vagas. Ele apontou também que não há “prova de tentativas de agendamento de hospedagens, muito menos de acionamento da central de reservas”.

O juiz informou que também não foi apresentada qualquer documento comprovando que o contrato seja mais caro do que “as modalidades comuns de programação de férias”, o que transforma a reclamação em uma simples alegação. Em relação à alegação de que as cortesias prometidas não foram cumpridas, ele disse que a própria empresa confirmou a oferta, que teria como exigência o comparecimento ao stand de vendas para acompanhar um vídeo. Assim, o juiz concluiu que a Royal Holiday deveria arcar com as hospedagens, determinando que a empresa



comprove o agendamento em até 30 dias. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MG.*

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-jan-13/empresa-prometeu-cortesia-pagar-hospedagem-cliente-hoteis/>