

# Cruzeiro que alterou rota sem aviso deve indenizar consumidores

05/09/2022

Por considerar que houve violação da informação, o juiz Luís Pessoa Costa, do 12º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís, determinou que uma empresa de viagens deve pagar R\$ 20 mil em indenização por danos morais a dois consumidores por alterar itinerário de viagem sem aviso prévio.

## Divulgação



Divulgação Consumidores contrataram cruzeiro marítimo de uma semana

No caso concreto, os consumidores alegaram que contrataram um cruzeiro marítimo de uma semana com destino ao Panamá. No entanto, sem aviso prévio de mudança de rota, uma das paradas previstas no pacote de viagem não ocorreu. Assim, os dois solicitaram o abatimento proporcional do preço do serviço, que foi negado pela empresa.

Na decisão, o magistrado considerou que "houve alteração no itinerário de viagem, e as requeridas não comunicaram previamente o consumidor, tampouco comprovaram que os requerentes tenha dado o seu aceite a essa alteração de passeio turístico, o que viola a informação, que é um dever do fornecedor e um direito básico do consumidor".

Assim, Costa analisou que "a alteração havida no itinerário de viagem foi indevida, já que não informada previamente ao consumidor e por ele autorizada, razão pela qual não poderia haver a cobrança respectiva do serviço prestado, o que justifica o acolhimento do pedido de abatimento proporcional do preço pago".

Por fim, o juiz ainda entendeu que "os transtornos imputados aos requerentes, decorrentes dos das alterações feitas, excederam o mero aborrecimento e implicam em transtornos hábeis à configuração do dano moral indenizável".

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 0800388-59.2020.8.10.0018**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-set-05/cruzeiro-alterou-rota-aviso-indenizar-consumidores/>