

Hurb deve marcar viagem de cliente após falha de confirmação

14/04/2023

Considerando perigo de dano ao consumidor, a juíza Roberta Nasser Leone, do 6º Juizado Especial Cível da Comarca de Goiânia, deferiu pedido de antecipação de tutela e determinou que a Hurb (Hotel Urbano) agende a viagem referente ao pacote comprado por um consumidor que não teve retorno da empresa dentro do prazo determinado.

Freepik



Freepik Pacote all inclusive tinha três datas possíveis para embarque

O cliente comprou o pacote para viajar a Punta Cana, na República Dominicana. Pelo procedimento da empresa, os clientes deveriam selecionar três datas para a realização da viagem. O pacote inclui passagens aéreas e hospedagem. O cliente indicou três possibilidades de embarque entre março e abril deste ano, encaixando em período de férias.

Ele recebeu e-mail confirmando a reserva e o prazo máximo para resposta, que era 28 de janeiro. O prazo expirou e o cliente não teve retorno da Hurb.

A juíza se baseou em precedentes do Tribunal de Justiça de Goiás (TJ-GO) que aplicaram o artigo 300 do Código de Processo Civil para conceder a medida de urgência após identificar elementos que evidenciaram o perigo de dano e o risco ao resultado ao processo.

"Vislumbrando a viabilidade do direito da parte autora e não havendo perigo de irreversibilidade dos efeitos da tutela, nos termos do artigo 300 do CPC, defiro a antecipação dos efeitos da tutela para determinar que a requerida promova o agendamento da viagem referente ao pacote", escreveu a juíza.

Atua no caso, a advogada **Joice Ribeiro de Souza Griffo**.

Outro lado

Em nota, a Hurb alegou que os pacotes de data flexível oferecidos pela companhia são promocionais, em que "não é possível garantir uma data específica para a viagem no momento da compra". Sobre o caso, a empresa disse que o cliente recebeu os bilhetes com data de embarque para o dia 29 de março e já realizou a viagem.

"Dessa forma, a empresa reitera que não há pendências com o pedido em questão, visto que a oferta adquirida foi executada no prazo de validade, como previa o regulamento. A companhia reforça que busca priorizar as sugestões de datas preenchidas no Formulário enviado aos viajantes, mas, caso não seja possível encontrar voos dentro do tarifário promocional e do regulamento do pacote comprado, é enviada uma outra opção disponível, considerando a validade do pacote, como prevê o regulamento deste produto."

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Clique [aqui](#) para ler a íntegra do posicionamento da Hurb

Processo 5132063-16.2023.8.09.0051



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-abr-14/hurb-marcas-viagem-cliente-nao-teve-embarque-confirmado/>