

# Empresa de turismo deve indenizar casal por transtornos durante hospedagem

11/02/2024

A 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal manteve decisão que condenou uma empresa de turismo a indenizar um casal por transtornos durante hospedagem em hotel. A decisão fixou a quantia de R\$ 8 mil, a título de danos morais.

Os autores relataram que contrataram pacote de viagem na ré, incluindo passagens aéreas e hospedagem em resort para comemorar o aniversário de casamento.

Durante a estadia, o casal foi incomodado com barulhos de obras que estavam sendo feitas no hotel, para reforma das dependências e construção de parque aquático, além da interdição de piscina.

Eles afirmam que não foram informados sobre as obras naquele período e que tais fatos frustraram as férias e a comemoração do casal.

No recurso, a empresa defendeu que não houve falha na prestação dos serviços e que a obra era pequena e não afetava o funcionamento do hotel. A companhia acrescentou que a piscina não estava totalmente indisponível e considera que os autores não conseguiram comprovar as alegações feitas.

Por fim, argumentou que foram oferecidos ao casal serviços adicionais, de forma gratuita, e que não há elementos aptos a caracterizar violação a direitos de personalidade.

Na decisão, o colegiado pontuou que ficou comprovado no processo a realização de diversas obras no hotel, inclusive a interdição parcial da piscina.

A Turma explica que caberia à ré demonstrar que a reforma era pequena e não atrapalharia a estadia dos hóspedes, além de informá-los sobre a realização de melhorias naquele período.

Assim, “tem-se configurada a falha na prestação de serviço, consubstanciada no excesso de barulho decorrente da reforma e impossibilidade de usufruir de forma integral das dependências da piscina e do hotel”, concluiu o Juiz relator. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

**Processo 0741516-36.2023.8.07.0016**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-fev-11/empresa-de-turismo-deve-indenizar-casal-por-transtornos-durante-hospedagem-2/>

