

Empresa hoteleira deve estornar cliente que cancelou viagem

06/01/2024

Considerando que houve uma inexecução involuntária do contrato, a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJ-MG) determinou que uma empresa hoteleira devolva a um consumidor o valor pago por viagem para a Suíça, que foi cancelada pelo contratante em consequência do agravamento da saúde da esposa.

Na ação, o autor alegou que, em outubro de 2018, adquiriu passagens de ida e volta de São Paulo para Genebra e uma semana de hospedagem na cidade suíça, para ele, a esposa e dois filhos. A partida seria em janeiro de 2019, mas, aproximadamente 20 dias antes do embarque, a mulher do autor apresentou agravamento da saúde, em decorrência de um câncer. Diante disso, ele comunicou a impossibilidade de realizar a viagem à empresa e solicitou a devolução integral do valor pago.

A instituição hoteleira concordou em devolver R\$ 66.100, por meio de carta de crédito a ser usada obrigatoriamente em sua rede própria. A empresa também sustentou que não poderia arcar com o reembolso das passagens aéreas, por serem de outras empresas.

O juiz José Paulino de Freitas Neto, da 4ª Vara Cível da Comarca de Uberaba, julgou o pedido parcialmente procedente, condenando a companhia de viagens a restituir ao cliente o valor de R\$ 69.064 em dinheiro. O magistrado entendeu que o cancelamento não ocorreu por culpa do consumidor nem por falha na prestação de serviços, mas em decorrência do agravamento da saúde da esposa dele, e considerou abusiva a imposição de carta de crédito de uso exclusivo nos hotéis da empresa.

A companhia recorreu, mas a relatora, desembargadora Shirley Fenzi Bertão, manteve a sentença. Para a magistrada, não se tratava de simples cancelamento unilateral pelo autor, mas acontecimento inevitável capaz de inviabilizar o planejamento feito.

“Nesse cenário, em razão da inexecução involuntária do contrato, passível a restituição dos valores pagos pelo consumidor, sem qualquer retenção, em observância à boa-fé objetiva e seus deveres anexos, bem como à função social dos contratos”, disse.

Os desembargadores Rui de Almeida Magalhães e Marcelo Pereira da Silva acompanharam a relatora. *Com informações da assessoria do TJ-MG.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-jan-06/empresa-hoteleira-deve-estornar-cliente-que-cancelou-viagem/>

