

# Agência de viagem é condenada a indenizar cliente que teve estadia cancelada

06/03/2024

A Hurb, agência de viagens, foi sentenciada pelo juiz Luiz Francisco Tromboni a pagar uma indenização de R\$ 5 mil, além de ressacir um cliente pelo valor do pacote de viagem adquirido, por conta de uma falha na prestação de serviços.

O consumidor moveu a ação indenizatória alegando ter adquirido um pacote de hospedagem para dois adultos, com café da manhã incluso, em Bonito (MS), por meio do site da empresa.

No entanto, ele recebeu um comunicado da empresa informando o cancelamento da hospedagem devido a problemas operacionais.

A proposta da companhia era converter o valor pago em créditos para serem utilizados na mesma plataforma, o que desagradou o cliente.

A ação judicial teve como base a relação de consumo entre as partes, aplicando o Código de Defesa do Consumidor. A decisão considerou a falha na prestação de serviços e a configuração do fortuito interno, reconhecendo a obrigação da empresa em restituir o valor pago.

O juiz determinou que a empresa devolva ao autor o montante de R\$ 2.687, com correção monetária. Além disso, a empresa foi condenada ao pagamento de R\$ 5 mil a título de indenização por danos morais causados ao consumidor.

A sentença dispensou as verbas de sucumbência, e a empresa tem prazo para eventual recurso. O cliente foi patrocinado pelo advogado **Miguel Carvalho Batista**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1018079-70.2023.8.26.0562**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mar-06/agencia-de-viagem-e-condenada-a-indenizar-cliente-que-teve-estadia-cancelada/>

