

JUSTIÇA VAI RESPONSABILIZAR AGÊNCIA DE VIAGENS POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Publicado em 17 de março de 2021 por Minuto Barra



A empresa reclamada, embora tenha sido devidamente citada, não compareceu à audiência de Conciliação, Instrução e Julgamento, sendo decretada sua falta de contestação.

Categoria: [Justiça](#)

MINUTO BARRA

Uma sentença proferida pelo 1º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís concluiu que uma agência de viagens deve ser a responsável se um funcionário comete falha, prejudicando o contratante. A agência foi condenada ao pagamento de 2 mil reais à autora, a título de dano moral. A ação foi movida por uma mulher, em face da Enseada Agência de Viagens Ltda, na qual a demandante alega uma suposta falha na prestação de serviços.

A autora relata que adquiriu da agência demandada um pacote de passeio nas praias de Canoa Quebrada, Morro Branco e Praia das Fontes, que ficam no Ceará, na data de 15 de julho de 2019. Dessa forma, ficou acordado que, no dia seguinte, às 07:30h, iriam buscá-la no hotel onde estava hospedada e partiriam para o passeio. Informa que, ao chegar no horário marcado, ninguém da agência apareceu para buscá-la, e que teria ficado por algumas horas na recepção do hotel, aguardando uma solução.

Ato contínuo, a demandante teria entrado em contato com a empresa, sendo informada que não havia reserva no seu nome, oportunidade em que mostrou a foto do recibo de pagamento. Procurando solucionar o imbróglio, a agência alegou que a vendedora simplesmente teria esquecido de passar a compra do passeio para os agentes que fariam o percurso, reembolsando a autora pelo valor pago. A mulher argumenta que tal reembolso não anula os transtornos, lesões e decepções causadas pela empresa, razão pela qual requereu junto à Justiça uma indenização pelos danos morais suportados. **CONTINUE LENDO A MATÉRIA ABAIXO;**

À REVELIA

A empresa reclamada, embora tenha sido devidamente citada, não compareceu à audiência de Conciliação, Instrução e Julgamento, sendo decretada sua revelia. “Ora, é consabido que, ocorrendo à revelia, os fatos alegados pela parte autora revestem-se de presunção de veracidade, representando este seu efeito material (...) É bem verdade que, em alguns casos, essa presunção pode ceder a outras circunstâncias constantes dos autos, de acordo com o princípio do livre convencimento. No caso em tela, a alegação da parte autora apresenta-se perfeitamente admissível”, destaca a sentença.

Para a Justiça, por tratar-se de relação consumerista e estarem presentes os requisitos do Código de Defesa do Consumidor, caberá ao reclamado a comprovação da inexistência de falha na prestação do serviço. “Da análise das provas, extrai-se que o contrato de pacote turístico foi descumprido pela empresa, pois a autora não foi inclusa na lista do passeio adquirido. Assim, muito embora tenha a empresa ré devolvido o valor pago pelo pacote, restou caracterizada a falha na prestação de serviços, já que firmou com a autora contrato que encerra obrigação de resultado”, observou.

A sentença ressalta que, por causa da falha contratual, surgiram situações que causaram

MINUTO BARRA

constrangimento e desconforto à requerente, como por exemplo o abalo pelo fato de que se tratava de um passeio de lazer, onde a autora ficou por horas aguardando que os agentes fossem buscá-la, gerando toda uma expectativa. “Portanto, ferido algum dos direitos da personalidade, restam caracterizados os danos morais. A empresa reclamada é obrigada a garantir a qualidade de seus serviços, devendo dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades do seu mercado, possibilitando ao consumidor o pronto atendimento em todas suas solicitações e reclamações, entendendo que a mesma será responsável pelos danos causados a pessoas ou bens, decorrentes da má prestação de seus serviços”, finalizou.

Assessoria de Comunicação
Corregedoria Geral da Justiça