

Agência de viagens deve indenizar empresário por cobrança indevida

Consumidor não deve desembolsar valor maior caso utilize produto de categoria superior pela sua falta ou do serviço contratado. O entendimento unânime é da 15ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, que condenou a Ello Turismo & Viagens e a Interep Representações e Turismo, representante da Hertz Internacional no Brasil, a pagar indenização de R\$ 2.798,38 ao empresário H.M.F. Cabe recurso.

O valor corresponde a US\$ 1.188,98, cobrado indevidamente quando o empresário contratou a locação de um veículo de luxo em viagem à Europa, em outubro de 2008. Ao adquirir o pacote na Ello, o empresário alugou um carro Mercedes Benz Classe C. Pagou adiantado R\$ 2.173,38 pela locação por nove dias.

H.M.F. afirmou que, ao chegar no terminal, a Hertz não dispunha do veículo. Com isso, o casal tomou um táxi, que custou 50 euros. No segundo terminal, aconteceu a mesma coisa, mas ofereceram-lhe um automóvel Mercedes Benz Classe E, sem custo adicional. O casal aceitou a proposta. Porém, a Hertz solicitou a H.M.F. o cartão de crédito para emissão de nova fatura.

De volta ao Brasil, o empresário recebeu nova cobrança pela locação do veículo. Após contatar a Hertz por telefone e e-mail sem sucesso, o autor recebeu correspondência da empresa solicitando que ele suspendesse o pagamento. Em razão disso, ao receber a fatura de R\$ 12.777,96, ele deduziu o valor cobrado em excesso, que totalizava US\$ 1.805,19, e pagou o restante, R\$ 8.491,71.

Porém, a empresa de cartão de crédito bloqueou o cartão. Nas cobranças seguintes, a operadora cobrou R\$ 424,41 de juros referentes à quantia descontada, mas a Hertz creditou US\$ 643,10 no cartão do cliente. Por fim, em janeiro de 2009, H.M.F. teve sua conta cancelada. Ele recorreu à Justiça pedindo indenização por danos morais e ressarcimento em dobro do que fora cobrado indevidamente.

As decisões

Em primeira instância, o juiz da 11ª Vara Cível de Belo Horizonte, Rui de Almeida Magalhães, condenou a agência de turismo, por considerar, que ao intermediar a compra de passagens, a empresa assume os riscos decorrentes de falha na prestação de serviços. No entanto, entendeu que a devolução não deveria ser em dobro porque a má-fé das companhias envolvidas não ficou comprovada. O valor a ser restituído, portanto, seria de R\$ 2.798,38. O juiz também julgou que o pedido de indenização por danos morais não era procedente.

A Interep apelou em maio de 2010. Em agosto do mesmo ano, o empresário também recorreu. Pediu a restituição do valor gasto em dobro e indenização pelo dano moral causado pelo cancelamento do cartão de crédito. O TJ-DF acolheu apenas o recurso de H.M.F. determinando que o ressarcimento do valor fosse em dobro, ou seja, US\$ 1.188,98.

De acordo com o relator do recurso, desembargador Tibúrcio Marques, “o consumidor não é obrigado a



desembolsar valor maior pela utilização de veículo de categoria superior à contratada se na categoria escolhida não havia produto disponível”.

Ele entendeu que “os transtornos e decepções sofridos são ordinários e comuns na vida em comunidade” e que o abalo psíquico não ficou comprovado. No entanto, ele considerou que “o autor deixou de pagar o total da fatura seguindo orientação da empresa”. E completou: “Se esta não tomou as providências para regularizar a situação e permitiu que o valor fosse novamente cobrado e pago, ela deve responder por conduta abusiva. Fica evidente a má-fé da empresa”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MG.*

Processo 4707494-77.2009.8.13.0024

Autores: Redação ConJur