Viajante sofreu queda no Canadá, mas só conseguiu atendimento no Brasil

A Travel Ace Assistance (Asistbras S.A. – Assistência do Viajante), empresa seguradora de viagens, deverá pagar indenização de R$ 6.615 por danos morais e materiais a uma viajante que não foi amparada após tomar um tombo durante uma viagem ao Canadá. A decisão é do juiz Luiz Gonzaga Silveira Soares, titular da 10ª Vara Cível de Belo Horizonte, e foi publicada no Diário do Judiciário eletrônico (DJe) em 10 de maio.

De acordo com os documentos apresentados, a cliente da Travel Ace Assistance acionou a seguradora depois que caiu em uma escada e passou a sentir muitas dores na perna. Segundo ela, um médico a atendeu por telefone e ficou de retornar a ligação para marcar uma consulta, o que não aconteceu. Ela afirmou que tentou buscar atendimento médico através da seguradora diversas vezes, também sem sucesso, e que a empresa ofereceu reembolsar uma consulta particular, mas o valor ofertado não cobriria o custo. Ao chegar ao Brasil, ainda segundo a viajante, foi constatado um trauma grave decorrente do acidente, que gerou gastos com médico, remédios e transporte.

Em sua defesa, a Travel Ace Assistance alegou que não negou atendimento e ofereceu reembolso à viajante. Argumentou também que é responsável apenas pelo atendimento no exterior, durante a viagem, que o dano material não foi completamente comprovado e que não há nexo causal entre o acidente e as consultas.

A ação foi proposta também contra a operadora de turismo. Esta, em sua defesa, argumentou que não poderia responder pelos danos causados por outra empresa e que os serviços contratados pela viajante foram prestados sem qualquer irregularidade. O juiz acatou os argumentos e excluiu a operadora do processo.

Quanto à seguradora, o magistrado considerou a relação de consumo estabelecida e a obrigação da empresa de prestar assistência quando necessário. Ele observou que o relato da cliente foi comprovado com a apresentação da troca de e-mails e dos laudos médicos.

“A demora no atendimento médico foi responsável pelo agravamento da saúde da autora, conforme dados probatórios colhidos nos autos relativos ao tratamento a que foi submetida”, registrou o magistrado, ao julgar procedente o direito à indenização por danos materiais no valor de R$ 1.615 e à indenização por danos morais no valor de R$ 5 mil.

Veja aqui o andamento processual e acesse aqui a íntegra da sentença.

Fonte: TJMG, em 11.05.2018.