

**Processo nº 2566/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Viagens organizadas

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Artº nº 35º do Decreto Lei supra referido, Decreto Lei 17/2018 de 8 de Março

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago, no montante de €252,30.

---

**Sentença nº 240/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi dada a palavra ao reclamante e depois à reclamada.

Após alguns esclarecimentos relativos à razão do cancelamento da viagem, verifica-se que a situação objecto de reclamação, não se enquadra em quaisquer disposições legais relativas ao Decreto Lei 17/2020 de 23 de Abril, uma vez que a reserva foi efectuada em Dezembro de 2019 e cancelada em 11/06/2020, num período em que não existia o estado de emergência, e por isso é aplicável à situação o Diploma que regula e regulava à data da celebração do contrato, este tipo de viagem, que é o Decreto Lei 17/2018 de 16 de Março.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Dão-se como provados todos os factos da reclamação cujo conteúdo segue:

- 1) Em 08-12-2019, o reclamante realizou a reserva de alojamento para o Hotel, para o período de 6 a 15 de Julho de 2020, através do site da empresa reclamada, tendo pago, a título de adiantamento, o valor de €262,30.
- 2) Em 09-12-2019, o reclamante recebeu por e-mail a confirmação da reserva, com dados para pagamento do restante valor, que deveria ser realizado até 15 de Junho de 2020.
- 3) Em 11-06-2020, o reclamante enviou um e-mail à empresa reclamada, solicitando o cancelamento da reserva e o reembolso do valor pago a título de adiantamento, deduzido da taxa de serviço, no valor de €10,00, tendo indicado o IBAN para o efeito.
- 4) Em 16-06-2020, o reclamante recebeu um e-mail da empresa reclamada, com confirmação do cancelamento da reserva e informando que o reembolso seria realizado através de emissão de código de desconto online ou cheque-viagem.
- 5) No mesmo dia, o reclamante enviou dois e-mails à empresa reclamada, contestando o método de reembolso, dado que o contrato previa o cancelamento sem custos, desde que realizado até ao dia 24 de Julho de 2020, tendo reiterado o pedido de reembolso através de transferência bancária.
- 6) Em 23-06-2020, dada a ausência de resposta da empresa reclamada, o reclamante enviou um novo e-mail, a solicitar um prazo de resposta de 48h, após o que iria recorrer aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo.
- 7) No mesmo dia, o reclamante recebeu um e-mail da empresa reclamada, esclarecendo que o reembolso seria feito através de voucher, com validade até 31 de Dezembro de 2021, de acordo com o Decreto-Lei 17/2020, de 23 de Abril de 2020 (estabelece medidas excepcionais e temporárias relativas ao sector do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19).
- 8) O reclamante informou a empresa reclamada que não aceitava a emissão de um voucher, tendo reiterado o pedido de reembolso do valor pago, no montante de €252,30 (€262,30 - €10,00 relativos à taxa do serviço), de acordo com as condições gerais do contrato, mantendo-se o conflito sem resolução.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Conforme se verifica do nº 8 da matéria dada como assente, são devidos à reclamada o direito de reter o valor de €10,00 relativo à taxa de serviço.

---

**DECISÃO:**

Assim, tendo em consideração o disposto no artº nº 35º do Decreto Lei supra referido, Decreto Lei 17/2018 de 8 de Março, julga-se procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada reembolsar o reclamante no valor de €252,30, aos quais já foram deduzidos os €10,00.

O pagamento será efetuado pela reclamada para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 2 de Dezembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)