



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2640 /2021

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)

Direito aplicável: artigo 437.o do Código Civil.

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor em falta no montante de €328,00, pago pela viagem de finalistas.

SENTENÇA Nº 144 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamantes: - ---, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que pagaram à Reclamada uma viagem de finalistas organizada por esta, posteriormente cancelada. Que a Reclamada, apesar de interpelada, nunca devolveu aos Reclamantes a totalidade do valor pago. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no reembolso de € 328,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, por comunicação eletrónica dirigida ao CACCL, veio informar que não pode devolver o valor peticionado que não recebeu para si, sendo mero intermediário, e que está a diligenciar pelo reembolso dos valores pagos a todos os operadores (cf. *email* de 9 de setembro de 2021 a fls. 49 e 50). Em contestação posteriormente apresentada, a Reclamada veio reiterar o teor da mencionada comunicação (cf. contestação a fls.).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Com relevo da a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamante é um estabelecimento de ensino, sob a forma de sociedade comercial por quotas;
2. A Reclamada organizou uma viagem de finalistas no ano letivo 2019/2020, a Inglaterra, para os dias 27 a 30 de março de 2020 (cf. *email* a fls. 3 e doc. a fls. 4- 18);
3. A viagem começou a ser organizada em setembro de 2019, quando ainda não existia a pandemia de COVID-19 (cf. depoimento da testemunha ---);
4. O preço da viagem por aluno foi de € 620,00, a pagar em três prestações (cf. doc. a fls. 14 e 15);
5. Nessa ocasião, a filha menor dos Reclamantes, ----, frequentava a Reclamada, sendo aluna finalista;
6. Os Reclamantes entregaram à Reclamada a totalidade do preço da viagem (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha --);
7. Posteriormente, por motivo de pandemia, a mencionada viagem foi sendo adiada, por duas vezes, tendo posteriormente sido cancelada, por decisão dos pais, na sequência de consulta efetuada aos mesmos pela Reclamada (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
8. A Reclamada apenas devolveu aos Reclamantes, e aos pais em idêntica situação, € 292,00 do valor total recebido (cf. *email* a fls. 19 declarações do Reclamante e depoimento da testemunha -----);
9. A filha dos Reclamantes já não frequenta o estabelecimento de ensino da Reclamante (cf. *email* a fls. 21 e declarações do Reclamante);
10. A Reclamada entregou a terceiros contratados para o efeito, o dinheiro que recebeu dos pais (inclusive dos Reclamantes) para a viagem de finalistas (cf. depoimento da testemunha -----);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



11. Após o cancelamento da viagem, a Reclamada devolveu aos pais (inclusive aos Reclamantes) as quantias que lhe forem devolvidas por terceiros (cf. depoimento da testemunha -----);
12. A Reclamada tem a haver de terceiros, por conta do pagamento para a viagem de finalistas, valores avultados, em quantia a determinar (cf. depoimento da testemunha ---);
13. A Reclamada está a envidar esforços para ser reembolsada dos pagamentos efetuados para a viagem de finalistas, mas sabe que há valores que não vai receber (cf. depoimento da testemunha -----).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante e o depoimento da testemunha da Reclamada, ---, professor da Reclamada, responsável pela gestão da viagem de inglês/finalistas, do 5.º ano, da Reclamada. Quer as declarações de parte do Reclamante, quer o depoimento da testemunha arrolada pela Reclamada foram considerados verdadeiros e credíveis.

No essencial, quanto à matéria de facto, as partes estão de acordo, somente discordando da respetiva subsunção jurídica.

Concretamente quanto ao facto provado sob o n.º 1, é o mesmo do conhecimento público e deste Tribunal.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima referido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

Os Reclamantes contrataram com a Reclamada, estabelecimento de ensino, a organização de viagem de finalistas de alunos do mencionado colégio. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma prestação de serviços de bens de consumo*, uma vez que os Reclamante são consumidores e a Reclamada um profissional, uma vez que exerce com carácter profissional uma atividade de ensino com fim lucrativo, onde se compreende, a nosso ver, a organização de viagens dos seus alunos, mesmo quando tal ato, em si mesmo, não é efetuado com um fim lucrativo. Ainda que, naturalmente, a viagem de finalistas tenha, de facto, sido executada por empresas terceiras, a Reclamada apareceu junto dos Reclamantes, para todos os efeitos, como a sua organizadora, como sucede habitualmente neste tipo de situações, nunca tendo os Reclamantes efetuado ou estabelecido qualquer contacto com ad companhias de aviação, estabelecimentos hoteleiros, operadores turísticos ou outros agentes.

A questão a responder por este Tribunal consiste em saber se os Reclamantes têm, ou não, direito à devolução do preço da viagem que entregaram à Reclamante, viagem essa posteriormente cancelada por motivo de pandemia por COVID, conforme veio a ser deliberado pelos pais.

Compulsada a matéria de facto, está provado que a Reclamada organizou uma viagem de finalistas dos seus alunos, tendo recebido dos Reclamantes € 620,00. Que, após cancelamento da viagem, a Reclamada apenas devolveu aos Reclamantes € 292,00, encontrando-se por restituir € 328,00. Que a Reclamada apenas devolveu aos Reclamantes, assim como aos demais pais na mesma situação, € 292,00, por só ter sido essa a quantia que conseguiu receber das entidades que contratou e pagou (museus, restaurantes, *transfers*, etc.). Que a Reclamada está a envidar todos os esforços para reaver o remanescente das quantias de recebeu dos pais e que entregou integralmente a terceiros, até agora sem sucesso e que o mais certo será não conseguir reaver parte das mesmas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Perante estes factos, considera o Tribunal que o caso em apreço deve ser submetido ao regime geral da resolução ou modificação do contrato por alteração das circunstâncias, previsto, em termos gerais, no artigo 437.o do Código Civil.

Senão vejamos.

Quando a Reclamada decidiu organizar uma viagem de finalistas para os alunos do 5.o ano e os pais destes alunos aceitaram tal organização, entregando à Reclamada as quantias que lhes foram sendo solicitadas, para que a Reclamada posteriormente as entregasse a terceiros, como o fez, fizeram-no no pressuposto, implícito, de que a viagem não iria ser cancelada por motivos de pandemia. De facto, a pandemia mundial por COVID-19, com todas as limitações e/proibições ao nível da circulação de pessoais que hoje sabemos ter acontecido, era, em setembro de 2019, uma situação impensável.

Por outro lado, ficou provado que o cancelamento da viagem acabou por ser uma decisão que foi tomada pelos pais, quando foram consultados pela Reclamada acerca do que queriam fazer. Isto é, se queriam (voltar a) adiar a realização da viagem, uma vez que já tinha pago a totalidade do preço às diferentes entidades, ou se preferiam cancelar a viagem, tentando reaver os valores pagos.

Assim, em nosso entender, a alteração anormal das circunstâncias ocorrida lesou ambas as Partes. Lesou os Reclamantes, cuja filha não conseguiu frequentar a viagem de finalistas e que não foram reembolsados da totalidade do dinheiro da viagem. Mas lesou também a Reclamada, pelo tempo e recursos humanos que despendeu para organizar uma viagem de finalistas que não se realizou. Ademais, a Reclamada despendeu ainda tempo e recursos humanos com duas tentativas de adiamento e, após os pais terem decidido cancelar a viagem, com sucessivos contactos com vista a tentar reaver o dinheiro que recebeu dos pais e que entregou a diferentes entidades.

Assim, nestas circunstâncias, considera o Tribunal que o cancelamento da viagem e as consequências da mesma têm de ser suportadas por ambas as Partes. Repartição essa que, segundo os juízos de equidade a que alude o artigo 437.o, n.o 1, do Código Civil, se fixa em metade do valor reclamado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação é, em consequência, condena-se a Reclamada ---- no pagamento aos Reclamantes da importância de € 164,00.

Fixa-se à ação o valor de € 328,00 (trezentos e vinte e oito euros), valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de maio de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)