



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 899 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Viagens organizadas

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** n.º 1 do artigo 18º em conjugação com o n.º 1 do art. 1º da LAV e do n.º 1, 2 e 4 do art. 4º do CACCL; n.º 1 e al. c) do n.º 2 do artigo 44º da LAV, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011, de 14/12

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de indemnização no valor de 2.771,05€, acrescida de juros de mora, à taxa legal e ora de 4% ao ano, a contar da citação, bem como dos que se venceram até efectivo e integral pagamento.

## **SENTENÇA Nº 338/ 2022**

### **DA QUESTÃO PRÉVIA PREJUDICIAL – A COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL**

Nos presentes autos a Reclamante, alegando que adquiriu à Requerida uma viagem organizada, e que a mesma padeceu de incumprimento contratual, vem peticionar o pagamento de indemnização no valor de €2.771,05 acrescida de juros de mora à taxa legal de 4%, a contar da citação, bem como dos que se vencerem até efetivo e integral pagamento.

Em sede de audiência de julgamento, decorreu das declarações de parte da Reclamante que:

- 1) O litígio aqui em apreciação decorre de crédito que adveio pela não realização de uma viagem em Abril de 2020 a Marrocos, viagem esta com o intuito de lazer e negócios adquirida pela sua entidade empregadora a -----.,*
- 2) Mais esclarece que a anterior viagem se destinava essencialmente a negócios porém não descurando a parte do lazer.*
- 3) Mais esclarece que em causa está já só a parte do crédito da ---- à requerida uma vez que €750,00 foram já utilizados numa outra viagem por outro administrador da mesma Sociedade anónima;*
- 4) Esclarece ainda que o hotel de destino estava incluído no pacote da viagem organizada celebrada com a requerida estando pois sob o nome da ---;*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*\*

5) *Esclarece ainda que o crédito inicial que tinha junto da requerida não foi suficiente para cobrir o custo desta viagem a Santorini motivo pelo qual a mesma ---- procedeu à liquidação do valor em falta.*

6) *Esclarece-se que a referida viagem lhe foi atribuída a título de prémio de produtividade correspondente ao ano de 2020.*

Notificadas as partes para se pronunciarem quanto à competência deste Tribunal, a Requerente em sede de contraditório vem alegar que

1. *A reclamante adquiriu uma viagem organizada à reclamada, conforme decorre do art. 2o do D.L. no 17/2018, de 8 de março “p) «Viagem organizada», a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias (...).”*

2. *Ainda, nos termos do mencionado diploma considera-se viajante “q) qualquer pessoa que procure celebrar um contrato ou esteja habilitada a viajar com base num contrato de viagem, nomeadamente os consumidores, as pessoas singulares que viajem em negócios, bem como os profissionais liberais, os trabalhadores independentes ou outras pessoas singulares, desde que não estejam abrangidos por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.” (negrito nosso).*

3. *Com efeito, a reclamante não está abrangida por acordo geral para a organização de viagens de negócios.*

4. *E, ainda que se considerasse que viajava em negócios, o que não é o caso, é considerada viajante para efeito do mencionado diploma supra citado*

5. *Acresce que, nos termos do art. 17o do mesmo a agência é obrigada a prestar informações ao viajante: “Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes (...)”. (negrito e sublinhado nossos).*

6. *E, ainda, nos termos do art. 28o do D.L. no 17/2018, de 8 de março:*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*“2 - A agência de viagens e turismo deve assegurar o suprimento da falta de conformidade, salvo quando tal seja impossível ou implique custos desproporcionados, tendo em conta o valor dos serviços afetados e a relevância da falta de conformidade em causa.*

*4 - Caso uma parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado no contrato de viagem organizada, a agência de viagens e turismo deve propor alternativas adequadas, sem custos suplementares para o viajante, sempre que possível de qualidade equivalente ou superior à especificada no contrato, a fim de dar continuidade à viagem organizada, inclusive se o regresso do viajante ao local de partida não for assegurado como acordado. (...)*

*7 - Se for impossível encontrar alternativas ou o viajante recusar as alternativas propostas nos termos do número anterior, o viajante tem direito, se adequado, a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos, nos termos do artigo seguinte, sem rescindir o contrato de viagem organizada. (...)*

*10 Se a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem organizada e a agência de viagens e turismo não a suprir dentro de um prazo razoável fixado pelo viajante, este pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão e pode solicitar uma redução do preço e/ou uma indemnização por danos, nos termos do artigo seguinte.”  
(negrito e sublinhado nossos).*

*7. Com efeito, é o viajante quem tem direito a resolver o contrato e solicitar uma indemnização.*

*8. Ademais, conforme resulta das declarações da reclamante tal viagem lhe foi atribuída a título de prémio.*

*9. Aliás, se atentarmos ao documento 1 junto com a Petição Inicial, a reclamante através de email datado de 01.06.2021 apenas refere “...pretendo utilizar o crédito remanescente, com quem posso tratar?”.*

*10. E, no mesmo dia, menciona “pretendo proposta de viagem de 4 ou 5 noites para um destino de praia e que seja relativamente perto, o que aconselha? As datas pretendidas seriam de 30 de junho a 4 ou 5 de julho, 2 adultos.”.*

*11. Ora, dúvidas não há que estamos perante uma reclamação de consumo e de que a lesada é a reclamante/viajante.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Por seu turno, alega a Reclamada que:

*1. Conforme resulta da reclamação apresentada pela A., dos documentos juntos aos autos, e das declarações de parte prestadas pela A., as “despesas de deslocação, incluindo passagem aérea com todas as taxas, suplementos, bagagem de porão, alojamento com pequeno-almoço e seguro de viagem”, discriminadas na Factura/800013231, foram facturadas à empresa ----. e por esta pagas à Ré.*

*Com efeito,*

*2. A competência do Tribunal tem de ser aferida com base na relação material configurada pela Reclamante na Reclamação, estabilizando-se a ação arbitral neste articulado e não depois.*

*3. O facto de a A. vir agora afirmar tratar-se de um prémio atribuído pela empresa (o que não se aceita), empresa da qual é administradora (como afirmou), é uma questão nova.*

*4. Tal facto não foi alegado na reclamação apresentada, nem pode ser considerado superveniente, pois teria de ser sempre do seu conhecimento aquando da entrada da ação/reclamação.*

*5. Além, nada foi junto ao processo que prove essa atribuição de prémio, nem a A. pode vir agora juntar, numa tentativa de “contornar” a sua ilegitimidade e justificar uma relação de consumo.*

*6. Pelo contrário, o que resulta, reitera-se, é que a empresa era detentora de um crédito, que “adveio pela não realização de uma viagem em Abril de 2020 a Marrocos, viagem esta com o intuito de lazer e negócios adquirida pela sua entidade empregadora [e sociedade da A.] a ----” – conforme facto assente - crédito esse utilizado na viagem em causa nos autos, que a A., enquanto administradora da empresa ou não, marcou, solicitando nova factura em nome da empresa e tendo sido esta, novamente, a liquidar o valor em falta. - Tudo conforme Doc. n.os 5 e 6 juntos à reclamação.*

*7. Daqui retira-se, que tal viagem terá sido adquirida com fins profissionais, ou pelo menos, foi adquirida pela empresa ----., pessoa colectiva, ainda que os bilhetes e reserva de hotel não possam ter sido emitidos em nome desta.*

*8. E salvo o devido respeito, não está em causa se a A. é ou não viajante, mas sim se a relação controvertida é ou não de consumo.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Cumpra pois apreciar.

A competência do presente Tribunal afere-se única e exclusivamente em razão à qualidade da relação contratual controvertida, ou como o refere o legislador: “resolução de conflitos de consumo” – n.o 1 do art. 4o do Regulamento do CACCL. Sendo que, “consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos” – n.o 2 do mesmo artigo 4o.

Assim, decorrente da assentada lavrada em ata (não impugnada pelas partes) resulta que inexistente qualquer relação contratual de consumo entre Requerente e Requerida.

A relação contratual existente deu-se entre dois profissionais, mormente a entidade patronal da Requerente e a Requerida o que desde logo exclui tal vínculo contratual do conceito de relação de consumo. Resultando ainda provado que aquele mesmo contrato fora celebrado pela sua entidade profissional com propósitos profissionais: seja viagem de trabalho seja redistribuição pelos administradores como prémio de produtividade.

Não se tratando, pois, de aferir da qualidade de viajante da própria Requerente (que ademais se diga é ostensivo, pois que, sendo a pessoa coletiva uma ficção jurídica seria factualmente impossível que a mesma adquirisse a qualidade de viajante) mas sim da sua qualidade de parte contratual ativa num contrato de consumo (viagem organizada) que resulta provado por expressa confissão não foi celebrado pela mesma Requerente, não logrando carrear aos autos, em sede de contraditório, qualquer elemento probatório que permitisse conhecer da transmissão por prémio de produtividade aquela posição contratual para a sua esfera jurídica, facto que veio a crescer naquelas mesmas declarações de parte.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

É, pois, evidente que a apreciação da relação material controvertida, submetida pelo Requerente na presente demanda arbitral não se integra na competência material deste Tribunal Arbitral de Consumo, sendo inelutável afirmar que este Tribunal Arbitral não se reconhece competente para dirimir este conflito, nos termos do n.º 1 do artigo 18.º em conjugação com o n.º 1 do art. 1.º da LAV e do n.º 1, 2 e 4 do art. 4.º do CACCL, **ordenando-se o seu subsequente encerramento, nos termos do disposto no n.º 1 e al. c) do n.º 2 do artigo 44.º da LAV, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011, de 14/12, por manifesta impossibilidade legal do mesmo.**

Notifique-se.

Lisboa, 01/11/2022

A Juiz-Árbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)