



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3183 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Regulamento CE n.º 261/2004; Decreto-Lei nº17/2018, de 8 de março; artigos 798º e 799º do Código Civil ; artigo 28º, n.º 3 a 5, do DL n.º 17/2018, de 8 de março; artigo 496º, nº 1, do Código Civil; artigo 566º n.º 3, do Código Civil

Pedido do Consumidor: Pedido de indemnização, com base no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004

SENTENÇA Nº 37 / 2023

1. PARTES

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

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada viagem organizada que incluía passagens aéreas de ida e de volta. Que, após isso, o voo regresso teve de ser realizado, ao invés de num voo direto, em dois voos, obrigando o Reclamante ao dobro do tempo em viagem. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização, num total de € 1200, € 600,00 por passageiro (cf. reclamação a fls. 1 e ss. e esclarecimentos ao pedido por *email* do Reclamante de 23 de janeiro de 2023 junto aos autos fls.).



A Reclamada veio apresentar comunicação ao CACCL, dizendo que informou o Reclamante assim que soube da alteração do voo de regresso. Que lamenta o transtorno causado, mas a alteração ocorrida está fora do seu domínio (cf. *email* de 19 de agosto de 2022 da fls. 47-48.). Posteriormente, por comunicação de 24 de janeiro de 2023, veio a Reclamada alegar que a questão em discussão nestes autos já foi objeto de apreciação pelo Provedor do Cliente de Agências de Viagem e Turismo, motivo pelo qual não pode o Reclamante apresentar outro processo em relação à mesma questão.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em abril de 2022, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada uma viagem organizada com destino a Punta Cana, por € 2,129,00, entre os dias 9 e 16 de maio de 2022 (cf. doc. a fls. 9 e 11);
2. O mencionado *pacote* compreendia voo de ida e de volta de Lisboa para Punta Cana, sendo o regresso a 16 de maio de 2022, efetuado pela operadora *Orbest*, em voo direto, com partida às 20:15 e chegada às 08:45 (cf. doc. a fls. 3-4);
3. A quatro dias da viagem de regresso, o Reclamante foi informado pela Reclamada que, por motivos relativos à companhia operadora, o voo de regresso seria em dois voos: Punta Cana-Cancun e Cancun-Lisboa, com cerca de 14 horas (cf. doc. junto a fls. 13 e 15, *emails* junto a fls. 17 e cartões de embarque juntos a fls. 21 e 22);
4. O Reclamante regressou a Lisboa, em dois voos: Punta Cana-Cancun e Cancun- Lisboa, com cerca de 14 horas, sem sair do avião (cf. doc. a fls. 13, *email* junto a fls. 17 e declarações do Reclamante);
5. O Reclamante apresentou reclamação contra a operadora do voo, tendo esta recusado qualquer ressarcimento do Reclamante (cf. docs. a fls. 27 e 29 e 31 e cartas juntas a fls. 39 e 41 pela Iberojet);
6. O Reclamante apresentou uma reclamação contra a Reclamada junto do Provedor de Clientes das Agências de Viagens, objeto de decisão a 19 de julho de 2022 (cf. decisão junta nos autos).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto 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, com especial relevância aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, reiterou os factos alegados na Reclamação, esclarecendo que adquiriu uma viagem de férias e que se sente lesado por ter efetuado uma viagem de regresso que, ao invés do contratado, não foi direta e demorou mais horas (cerca de sete) que a viagem de regresso inicialmente contratada.

No essencial, as partes estão de acordo quanto à matéria de facto, apenas discordando da respetiva subsunção jurídica: o Reclamante considera que a Reclamada deve ser responsável pelos danos resultantes da alteração do voo de regresso; a Reclamante considera que não.

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

3.1.3. Motivação

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e legitimidade, sem prejuízo, no que concerne à legitimidade, do que adiante se dirá.

Começa a Reclamada por suscitar a *exceção atípica* de este Centro não poder conhecer o litígio, por o mesmo ter sido objeto de apreciação pelo Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo.

Em nosso entender a exceção não procede.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo não integra sequer a Rede de Arbitragem de Consumo, uma vez que, entre as suas competências, não se encontra a atividade de mediação, conciliação, nem a arbitragem¹. Por outro lado, as decisões tomadas por esta entidade apenas são vinculativas para a agência de viagens e as queixas apresentadas junto do Provedor não precludem o direito de o consumidor apresentar queixa junto de outras entidade competentes (cf. artigo 19.o, n.o^s 4, e 14.o, n.o 3, respetivamente, do Estatuto do Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo). Nem, sob pena de violação do disposto no artigo 20.o da Constituição, de aceder aos Tribunais para tutela dos seus direitos.

Logo, não está o consumidor impedido de submeter a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Tribunal judicial um conflito de consumo previamente objeto de decisão por parte do mencionado Provedor, nem tão-pouco estão o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou o Tribunal judicial vinculados ao que previamente tenha sido o decidido pelo Provedor.

Por outro lado, a decisão arbitral/judicial que venha posteriormente a ser tomada nunca poderá ser qualificada como um recurso da decisão do Provedor, uma vez que o objeto da Reclamação não é a decisão Provedor. Logo, não estamos perante um caso previsto no artigo 18.o Estatuto do Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo.

Assim, não procede a exceção suscitada pela Reclamada.

*

Da matéria de facto, resulta que estamos perante a compra de uma viagem de férias organizada profissionalmente pela Reclamada, ou seja, uma relação jurídica de consumo. Discute-se a eventual responsabilidade da Reclamada, agência de viagens, por cancelamento/alteração do voo de regresso contratado. Esta responsabilidade, a existir, limita-se aos eventuais danos causados ao Reclamante. Com efeito, mostrando-se a reclamação junta aos autos apresentada pelo Reclamante em nome próprio, não tem legitimidade para peticionar uma indemnização da Reclamada por eventuais danos causados a outros passageiros. Assim, o pedido de indemnização limitar-se-á aos eventuais danos causados ao Reclamante.

¹ Cf. artigo 3.o/a) da L. n.o 144/2015 e artigo 11.o do Estatuto do Provedor do Cliente, disponível em <http://www.provedorapvt.com/>.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ao contrário do que sustenta o Reclamante, não estamos perante uma situação regulada no Regulamento CE n.º 261/2004. Com efeito, este diploma é relativo aos direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento de voos perante as transportadoras aéreas, não sendo a Reclamada uma transportadora aérea. A matéria em discussão nestes autos rege-se pelos termos gerais dos negócios jurídicos, previstos na Parte Geral e no Livro das Obrigações do Código Civil, assim como pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, que aprovou o Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo, na redação atual.

A Reclamada obrigou-se perante o Reclamante a assegurar que a viagem de regresso para o local de partida seria direta. Fê-lo, para tanto, recorrendo aos serviços de terceiros. Posteriormente, por alteração imposta pela operadora escolhida pela Reclamada, o voo de regresso do Reclamante deixou de ser direto, passando o Reclamante a ter de fazer dois voos e a despender mais setes horas de viagem de regresso do que aquelas inicialmente contratada.

Assim, apenas se pode concluir que a Reclamada não cumpriu pontualmente aquilo que se obrigou, havendo uma desconformidade na execução do contrato celebrado. Não tendo a Reclamada logrado demonstrar que esta desconformidade não lhe era imputável ou que tudo fez para sua reposição, apenas se pode concluir que tem de indemnizar o Reclamante dos prejuízos causados (cf., nos termos gerais, artigos 798.º e 799.º do Código Civil e, especificamente, o disposto no artigo 28.º, n.ºs 3 a 5, do DL n.º 17/2018, de 8 de março). O facto de, no caso em concreto, a Reclamada se ter socorrido de terceiros para a execução do serviço da viagem de regresso e de ter sido este o responsável último pelo incumprimento, de modo algum exclui a responsabilidade da Reclamada pelos prejuízos causados (cf. artigo 800.º do Código Civil). Ou seja, a posição do Reclamante não pode ser prejudicada pelo facto de a Reclamada se fazer auxiliar por terceiros. E, perante este facto, não logrou a Reclamada fazer prova de facto algum que ilidisse a presunção da sua responsabilidade.

Concluindo-se pela responsabilidade da Reclamada, cumpre analisar os danos e o seu montante. Quanto a isto, os factos provados são os seguintes: em primeiro lugar, que o Reclamante não ficou impedido de gozar as férias contratadas à Reclamada, dado tratar-se da viagem de regresso e a data da viagem não ter sido alterada; em segundo lugar, ficou provado que o Reclamante chegou cerca de setes horas mais tarde que as horas inicialmente previstas; por fim, em terceiro lugar, ficou ainda provado que o Reclamante teve o incómodo de ter de fazer duas viagens de regresso, ainda que sem necessidade de sair ou trocar de avião.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Deste modo, perante os factos provados, temos de concluir que estão em causa exclusivamente *danos morais*. Concretamente, os danos morais resultantes, conforme revelam as regras da experiência, da ansiedade, da irritação e do desgaste físico e psíquico de fazer mais sete horas de viagem de avião do que as horas acordadas. Estes danos, a nosso ver, pela sua gravidade, merecem tutela pelo direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil). Quanto ao valor exato dos mesmos, tendo em consideração os factos provados, fixa-se o mesmo, segundo juízos de equidade, em € 150,00 (cf. artigo 566.o, n.o 3, do Código Civil).

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada -----, no pagamento ao Reclamante de € 150,00 (cento e cinquenta euros).

Fixa-se à ação o valor de € 1200,00 (mil e duzentos euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)