



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1293 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 17/2018; artigo 397.º CC; artigo 236.º, n.º 1 CC; artigo 800.º, n.º 1 do CC; artigo 762.º, n.º 1 CC; artigo 801.º, n.º 2 CC

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago (€950,00 x 2), no total de €1.900,00.

SENTENÇA Nº 487/ 2023

1. Partes

Reclamantes: ----, devidamente identificados nos autos;

Reclamada:

2. Objeto do Litígio

Os Reclamantes celebraram com a Reclamada, por intermédio de uma promotora/angariadora, uma viagem organizada a Itália. A viagem promovida tinha a duração de 5 (cinco) dias e 4 (quatro) noites e um custo de 950€ (novecentos e cinquenta euros) por pessoa e teria lugar entre os dias 08.06.2022 e 12.06.2022. No dia 08.06.2022, os Reclamantes embarcaram, na sua localidade, no autocarro que a Reclamada disponibilizou para levar o grupo de 49 (quarenta e nove) passageiros para o aeroporto. No autocarro conheceram o guia que disse que os iria acompanhar a viagem toda.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Chegados ao aeroporto e ao ter surgido um problema com o bilhete de dois membros do grupo, alegam que o guia se dedicou a tentar resolver o problema desses bilhetes, deixando o grupo desamparado e sem as informações necessárias para que pudessem embarcar. Assim, e apesar de já terem o seu bilhete, não embarcaram atempadamente e as portas de embarque fecharam.

Vêm, assim, pedir a este Tribunal a devolução do valor de 1900 € (mil e novecentos euros) relativos às duas viagens que adquiriram à Reclamada. A Reclamada nega a pretensão dos Reclamantes, alegando que os mesmos não embarcaram no avião em virtude de uma escolha pessoal, tendo a Reclamada cumprido todas as obrigações que lhe cabiam.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. Fundamentação

3.1. De Facto

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) No ano de 2022, entre os Reclamantes e a Reclamada celebrou-se um contrato relativo a uma viagem organizada com destino a Itália (cf. declarações das partes);
- b) Os Reclamantes adquiriram a viagem para fins pessoais, isto é, para efeitos de férias (cf. declarações das partes);
- c) A viagem foi promovida na localidade de Sarilhos Pequenos por uma promotora/angariadora – ---- – ligada à Comissão de Festas daquela localidade (cf. declarações das partes);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- d) Para a promoção da viagem foi utilizado um cartaz difundido na localidade de Sarilhos Pequenos, sendo o único elemento com informações sobre a viagem que foi entregue aos consumidores (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada e declarações das partes);
- e) No cartaz da promoção da viagem consta o símbolo da Reclamada, bem como a sua morada e número de identificação de pessoa coletiva no final (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada e declarações das partes);
- f) Foram enviados aproximadamente 20 (vinte) exemplares do cartaz para a promotora/angariadora (cf. declarações das partes);
- g) A Reclamada contactou a promotora/angariadora a 07.07.2021 para divulgar a viagem que a mesma promoveu junto da localidade, sendo os serviços prestados pela Reclamada (cf. flh. 8 da contestação da Reclamada e declarações das partes);
- h) Os consumidores nunca contactaram diretamente com a Reclamada, sendo todos os contactos feitos com a promotora/angariadora da viagem (cf. declarações das partes);
- i) A função da promotora/angariadora era angariar consumidores que adquirissem o pacote de viagem e estadia a Itália, recebendo, da Reclamada, contrapartidas financeiras por tal serviço, acrescidas de duas gratuidades em função do número de pessoas angariado (cf. flh. 9 da contestação da Reclamada);
- j) Os montantes recebidos a título de pagamento pela promotora/angariadora foram, uma vez descontada a sua remuneração, depois enviados para a Reclamada (cf. flh. 9 da contestação da Reclamada);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- k) Os Reclamantes procederam ao pagamento faseado da viagem, realizando a promotora/angariadora transferências bancárias regulares para a Reclamada com vista ao envio dos montantes recebidos (cf. flh. 9 da contestação da Reclamada);
- l) As viagens encontram-se completamente pagas pelos Reclamantes (cf. declarações das partes);
- m) A promotora/angariadora --- foi informada de todos os elementos necessários para a realização da viagem, tais como autocarros, locais de carga fornecidos pela própria, nome do guia-acompanhante ---, contactos, horários de voos, hotéis (cf. flh. 11 da contestação da Reclamada);
- n) A viagem promovida tinha a duração de 5 (cinco) dias e 4 (quatro) noites e um custo de 950€ (novecentos e cinquenta euros) por pessoa e teria lugar entre os dias 08.06.2022 e 12.06.2022 (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- o) A viagem, pelo preço de 950€ (novecentos e cinquenta euros) incluía também as refeições (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- p) A viagem promovida integrava a visita a várias cidades em Itália, a saber: Milão, Veneza, Florença, Vaticano e Roma (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- q) Na madrugada de 08.06.2022, cerca das 04h30 / 05h00, os Reclamantes embarcaram num autocarro, que os recolheu na localidade em que residiam, para se dirigirem ao aeroporto (cf. declarações das partes);
- r) Os Reclamantes estavam inseridos num grupo de 50 (cinquenta pessoas), dos quais quarenta e sete eram consumidores, um o guia acompanhante e os outros dois a promotora/angariadora e o seu acompanhante (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- s) Na viagem de autocarro seguia também o guia ---, o qual informou os passageiros que seria o responsável por eles e que os acompanharia em todos os momentos da viagem, pelo que resolveriam sempre todas as questões com ele (cf. declarações da partes e prova testemunhal do próprio guia);
- t) O guia tinha uma bandeirinha para assinalar a sua localização (cf. prova testemunhal);
- u) No programa que publicitou a viagem constava a menção a “guia acompanhante” e “guia oficial”, mas não consta uma explicação da diferença entre ambos (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- v) O guia --- recebeu da Reclamada uma folha de serviço com indicação dos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entradas em hotéis (cf. declarações da Reclamada);
- w) Estes elementos relativos aos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entradas, entre outros, não foram comunicados aos Reclamantes (cf. declarações da Reclamada);
- x) Chegados ao aeroporto, o guia imprimiu os bilhetes e foi distribuindo os mesmos, faseadamente, aos membros do grupo, chegando à conclusão de que estavam em falta os bilhetes de dois membros (cf. declarações da Reclamada);
- y) Os dois bilhetes que faltavam resultaram de um erro da TAP em virtude de dois passageiros terem um nome idêntico; (cf. declarações da Reclamada);
- z) O guia ordenou aos Reclamantes e demais passageiros para entregarem a bagagem e fazerem o check-in enquanto ele tentava efetuava as diligências necessárias para resolver o problema relativo aos bilhetes (cf. declarações da Reclamada e prova testemunhal);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- aa) O guia contactou de imediato por telefone uma funcionária da Reclamada com vista ao desbloqueio dos bilhetes, dado que o balcão da transportadora aérea só abria às 6h00 (seis da manhã) e já tinha fila (cf. declarações da Reclamada e prova testemunhal);
- bb) A empresa só contactou a promotora/angariadora por voltas das 8h00 (oito horas) da manhã, quando já tinha passado a hora de partida do avião (cf. declarações da Reclamada);
- cc) Os Reclamantes não voltaram a ver o guia até saberem que tinham de regressar a casa por já não conseguirem embarcar (cf. declarações dos Reclamantes e prova testemunhal);
- dd) Os Reclamantes e a maioria do grupo subiram, ao fim de algum tempo o qual não se conseguiu precisar, para a sala de embarque (cf. declarações da Reclamada);
- ee) Um funcionário do aeroporto, em virtude da dimensão do grupo, pediu aos Reclamantes e demais grupo que aguardassem numa zona mais resguardada perto das portas de embarque (cf. declarações da Reclamada);
- ff) Os Reclamantes tinham os seus bilhetes (cf. declarações das partes);
- gg) Os Reclamantes não embarcaram porque não sabiam com detalhe o itinerário da viagem ou sequer tinham os dados relativos ao alojamento para pernoitarem em Itália (cf. declarações dos Reclamantes);
- hh) Os Reclamantes também não se sentiram seguros em embarcar por não terem o guia com eles (cf. declarações dos Reclamantes);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- ii) Quando o grupo tentou embarcar, alguém lhes comunicou (não se apurou quem) que as portas de embarque já estavam fechadas (cf. declarações dos Reclamantes e prova testemunhal);
- jj) Os bilhetes dos Reclamantes tinham como destino Veneza, mas os mesmos achavam que iam para Milão (cf. declarações dos Reclamantes e prova testemunhal);
- kk) A Reclamada tinha contratado um guia-oficial em Itália (cf. flh. 7 da contestação da Reclamada);
- ll) A Reclamada, após o sucedido, fez uma proposta de acordo às partes: devolver metade do valor da viagem ou realizar uma nova, em data a acordar, com um acréscimo do preço em virtude das flutuações de mercado (cf. declarações da Reclamada);
- mm) As propostas de acordo foram rejeitadas (cf. declarações dos Reclamantes).

3.1.2. Factos não provados

- a) Que os passageiros tenham dito “não embarca um, não embarca nenhum”;
- b) Que a promotora/angariadora tenha incentivado os membros do grupo e os próprios Reclamantes a não viajarem;
- c) Que o guia tivesse estado sempre com os passageiros;
- d) Que os passageiros tivessem sido informados que havia um outro guia em Itália à sua espera e de qual era o percurso detalhado da sua viagem;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- e) Que os passageiros tivessem a certeza do aeroporto para que se dirigiam no país de destino;
- f) Que os Reclamantes tivessem documentação que lhes permitisse saber onde se dirigir no aeroporto de destino;
- g) Que a promotora/angariadora tivesse partilhada a informação detalhada relativa a percursos e hotéis de pernoita com os passageiros.

3.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer através da prova testemunhal, quer das declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. A Reclamada impugnou que os Reclamantes não dispusessem de elementos para viajar, dado que estavam providos do seu bilhete e que em Itália estava um guia oficial à sua espera. Contudo, os Reclamantes demonstraram que efetivamente não dispunham dos elementos necessários para tal.

No que respeita aos factos não provados alíneas a) a d), pese embora a Reclamada tenha alegado a verificação dos mesmos, estes foram refutados sistematicamente pelos Reclamantes e pelas testemunhas. Os factos não provados e), f) e g) resultam das declarações das partes (Reclamantes e Reclamadas, bem como da prova testemunhal). Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. De Direito

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

*

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de viagem organizada. O conceito de viagem organizada, para os devidos efeitos, é o que se encontra consagrado no artigo 2.º, n.º 1, al. p), do Decreto-Lei n.º 17/2018: aquela que resulta da “combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias”. Esta é a situação que se encontra em análise nos autos, dado que a viagem comercializada reunia quer a viagem para Itália, quer outras deslocações dentro do próprio país de destino, incluindo também alojamento.

Uma nota é devida quanto à relação contratual estabelecida entre as partes: a Reclamada, em sede de audiência de julgamento, alegou não ter estabelecido uma relação contratual com os Reclamantes, pois todos os contactos que desenvolveu foram com a promotora/angariadora. Como a própria designação indica, a promotora/angariadora assumiu a obrigação de promover e angariar clientes para a Reclamada, viabilizando, desse modo, a realização da viagem. Não obstante, as relações contratuais estabeleceram-se entre a Reclamada e os Reclamantes: foi a Reclamada a destinatária dos montantes transferidos pela promotora/angariadora (uma vez descontada a sua percentagem), foi a Reclamada quem procedeu à aquisição das viagens e marcação dos hotéis. Por outro lado, do próprio cartaz utilizado a título de programa para divulgar a viagem resultava a menção à Reclamada (através da utilização

9



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

do seu logótipo) como a agência de viagens interveniente e à qual tinha sido contratada a viagem organizada pelos Reclamantes. Não subsistem, portanto, dúvidas, em como a relação contratual se estabeleceu entre a Reclamada e os Reclamantes.

**

Uma vez esclarecida a relação contratual estabelecida entre as partes, importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal ao abrigo da arbitragem necessária, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de viagem organizada com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de viagens e os Reclamantes celebraram o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se é imputável à Reclamada o não embarque dos Reclamantes e, nessa medida, analisar se existe um incumprimento contratual por parte da primeira.

Nos termos do contrato celebrado entre as partes – e configurando o mesmo uma viagem organizada na qual deveria constar a presença contínua de um guia – a Reclamada assumiu a obrigação de, mediante o respetivo pagamento, providenciar a viagem e todos os meios necessários para que os Reclamantes chegassem ao destino contratado e nos exatos termos acordados (o que inclui a presença de um guia).

De acordo com o programa, o qual foi disponibilizado para promover a viagem, os Reclamantes dirigiam-se para Itália, onde permaneceriam cinco dias e quatro noites. Ademais, conforme resulta do programa a viagem incluía um guia acompanhante, bem como estadia e refeições. A esta obrigação da Reclamada correspondia a obrigação dos Reclamantes de pagarem o preço, o que fizeram. Estamos, portanto, perante obrigações de natureza sinalagmática: tendo os Reclamantes cumprido a sua prestação (artigo 397.º CC), caberia à Reclamada cumprir a sua.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Os Reclamantes estavam inseridos num grupo de 50 (cinquenta pessoas), dos quais 47 (quarenta e sete) eram consumidores, um o guia acompanhante e os outros dois a promotora/angariadora e o seu acompanhante. Conforme resulta dos factos provados, estas quarenta e nove pessoas estavam acompanhadas por um único guia. Neste sentido, quando se verificou o problema com os bilhetes – o qual, conforme resultou provado, se deveu a um erro informático da transportadora aérea – o guia não pode acompanhar o grupo para tentar resolver a questão. O que significa que os meios humanos que a Reclamada disponibilizou não eram de todo suficientes para assegurar uma das prestações a que estava adstrita: acompanhar o grupo em todos os momentos. Um só guia é manifestamente insuficiente para acompanhar um grupo de tal dimensão e composto, essencialmente, por pessoas de uma idade mais avançada.

Por outro lado, o devedor que revelasse a diligência exigível a um bom pai de família teria tido a diligência de providenciar pelo *check-in* e emissão dos bilhetes com a antecedência necessária a resolver quaisquer problemas que se pudessem verificar. Imprimir meia centena de bilhetes, de madrugada, e enquanto o balcão da companhia ainda estava encerrado não revela esse cuidado exigível a um profissional que exerce a sua profissão na área do turismo.

Neste sentido, o desaparecimento do guia durante um período prolongado foi suscetível de afetar os Reclamantes, pois ficaram sem o elemento que os informou que os iria sempre acompanhar e que seria o responsável por eles durante toda a viagem. Aliás, foi o guia --- que recebeu da Reclamada uma folha de serviço com indicação dos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entradas em hotéis; estes elementos relativos aos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entre outros, não foram comunicados aos Reclamantes.

É certo que os Reclamantes tinham os cartões de embarque e que, em abstrato, poderiam ter entrado no avião, conforme alegou a Reclamada. Com tal afirmação a Reclamada quer alegar a existência de culpa do lesado para excluir qualquer responsabilidade da sua parte. Todavia, mesmo que o guia tenha procedido à entrega dos cartões de embarque e alertado para que despachassem a bagagem, não dotou os Reclamantes dos elementos necessários para que os mesmo pudessem seguir viagem sozinhos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O bom pai de família, se colocado na posição em que estavam os Reclamantes e dotado dos elementos e conhecimentos que os mesmos tinham, também não teria embarcado no avião sem ter o guia consigo.

A este propósito, alega a Reclamada que o guia --- era somente um guia acompanhante e que em Itália estava um guia oficial, facto do qual fizeram prova no processo. Contudo, perante os Reclamantes, o guia --- assumiu-se tão-somente como “guia”, não resultando claro que estaria alguém em Itália à sua espera ou sequer que os dois guias tinham um “estatuto” distinto. É certo que a Reclamada alega a legislação italiana nesse sentido, mas não é sequer exigível ao consumidor comum que tenha conhecimento das subtilidades legislativas que cada ordenamento contém a propósito da regulamentação dos guias turísticos.

Neste contexto, sempre se adiante que a menção a guia acompanhante e guia oficial surge no programa divulgado. Todavia, lançando mão do artigo 236.º, n.º 1 CC quanto à interpretação de declarações contratuais, “[a] declaração negocial vale com o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele”. O comportamento do guia --- tornou inequívoco perante os Reclamantes que ele era o único guia, pelo que embarcar sem ele era o equivalente a embarcarem sozinhos, não permitindo o programa concluir em sentido contrário.

Com efeito, ficou provado que os Reclamantes depois de receberem o seu bilhete e se aperceberem do que se estava a passar com os bilhetes dos outros dois passageiros não voltaram a estar acompanhados pelo guia. Ficou, aliás, também provado que os Reclamantes não voltaram a ver o guia até saberem que tinham de regressar a casa por já não conseguirem embarcar.

Os Reclamantes e a maioria do grupo subiram, ao fim de algum tempo o qual não se conseguiu precisar, para a sala de embarque e aí ficaram a aguardar, até que, após ouvirem uma voz de comando, – cuja origem não se conseguiu precisar – tentaram embarcar sem sucesso.

Um devedor diligente deveria ter acautelado a situação do grupo, sem prejuízo de tentar resolver a questão dos dois bilhetes pendentes e o Tribunal não ficou convencido que isso foi feito. Aliás, ficou provado que durante um largo período os Reclamantes ficaram totalmente desacompanhados e sem indicações sobre o que deveriam fazer por parte da pessoa que, algum tempo antes, se tinha assumido como responsável por todos eles.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nem se argumente que, neste sentido, a responsabilidade seria imputável ao guia. De acordo com o artigo 800.º, n.º 1 do CC, “[o] devedor é responsável perante o credor pelos actos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor”. Aliás, no mesmo sentido dispõe o artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 17/201.

Por conseguinte, podemos concluir que a Reclamada não cumpriu a prestação a que estava vinculada e sem que existisse um qualquer ato culposo dos Reclamantes que a isso obstasse: não embarcaram porque não dispunham dos elementos essenciais para que o pudessem fazer, não bastando que tivessem o cartão de embarque. Esse comportamento seria o adotado pelo bom pai de família caso dispusesse das mesmas informações que os Reclamantes: não estamos perante uma simples viagem, mas face a uma viagem organizada.

Nos termos gerais de Direito, o devedor exonera-se quando cumpre a prestação a que está obrigado (cf. artigo 762.º, n.º 1 CC). Não foi o que sucedeu no presente caso, tendo existido um incumprimento por parte da Reclamada.

Logo, o não cumprimento por parte da Reclamada legitima os Reclamantes, a sem qualquer abuso, solicitar a devolução dos montantes que suportaram com a aquisição da viagem. É o que resulta do artigo 801.º, n.º 2 CC, nos termos do qual quando a obrigação resulte de um contrato bilateral – o que é o caso – “o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, exigir a restituição dela por inteiro”. Não solicitam os Reclamantes uma indemnização, mas somente a devolução do seu dinheiro, a qual está legitimada pelo ordenamento jurídico em virtude do contexto fáctico considerado como provado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. Decisão

Pelo exposto, considera-se totalmente procedente o pedido dos Reclamantes, condenando-se a Reclamada no pagamento de 1900€ (mil e novecentos euros), no prazo de 20 (vinte) dias, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pelos Reclamantes. Devem o Reclamantes, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal.

Fixa-se à ação o valor de 1900€ (mil e novecentos euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)