



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 101 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Lei 24/96, de 31 de Julho; Lei 63/2011, de 14 de Dezembro; Lei 62/2013, de 26/8; art. 1136.º do CPC; DL 17/2018, de 8 de Março; art. 342.º, nº 1 do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de 950,00€.

SENTENÇA Nº 378 / 2023

Reclamantes:

Reclamada:

1. RELATÓRIO:

Segundo alega a reclamante:

No início de 2022 contratou com a reclamada uma viagem de 5 dias a várias cidades, nomeadamente Florença, Pádua, Veneza, Roma e Vaticano, de 8 a 12 de Junho de 2022, no valor de € 950,00, que pagou.

A reclamante estava integrada num grupo, todos residentes na mesma localidade, que também contrataram a viagem ora em apreço.

Em 8/6/2022, data do início da viagem, um autocarro contratado pela reclamada deslocou-se à localidade onde a reclamante também reside e transportou todo o grupo para o aeroporto.

Ao chegarem ao aeroporto, o guia contratado pela reclamada, que iria acompanhar toda a viagem, quer na ida, quer no regresso, e que disso informou o referido grupo, dirigiu-se às máquinas para tirar os bilhetes para o voo, que ia entregando aos viajantes, tendo verificado que faltavam dois, pelo que de imediato contactou com a agência, mas sem sucesso.

Passavam alguns minutos das 5H00, estando o voo aprazado para as 7H00.

Os restantes viajantes, os que tinham bilhete de embarque, entre eles a reclamante, foram efectuar o *check-in* e entregar a bagagem.

Ficaram a aguardar pelo guia, pois não tinham acesso ao roteiro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Depois, começaram a dirigir-se para a porta de embarque, aguardando pelos outros dois viajantes e pelo roteiro de viagem que ainda não lhes tinha sido entregue.

Após passarem o controlo de segurança, depararam com o guia que vinha ao seu encontro, informando-os que não podiam embarcar pois a porta respectiva já tinha fechado.

A viagem acordada não se realizou.

Apesar de diversas insistências por banda da reclamante junto da reclamada, não foi reembolsada do dinheiro que despendeu com a viagem.

2. FUNDAMETAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

No início de 2022 a reclamante contratou com a reclamada uma viagem de 5 dias a várias cidades, nomeadamente Florença, Pádua, Veneza, Roma e Vaticano, de 8 a 12 de Junho de 2022, no valor de € 950,00, que pagou.

A reclamante estava integrada num grupo, todos residentes na mesma localidade, que também contrataram a viagem ora em apreço.

Em 8/6/2022, data do início da viagem, um autocarro contratado pela reclamada deslocou-se à localidade onde a reclamante também reside e transportou todo o grupo para o aeroporto.

Ao chegarem ao aeroporto o guia contratado pela reclamada, informou-os da sua qualidade, dizendo-lhes que a partir de então tratavam de tudo com ele e que ele é que os iria sempre acompanhar.

O mesmo tinha uma bandeirinha para assinalar a sua localização.

No aeroporto, o guia mandou-os fazer o *check-in*, o que fizeram com ajuda de funcionários.

O guia começou a chamar um a um para lhes entregar o respectivo bilhete de viagem.

Entretanto, faltavam dois bilhetes para dois passageiros, o que levou o guia a efectuar diversas diligências para procurar regularizar a situação.

Ficaram numa salinha à espera que situação fosse resolvida e que o guia os acompanhasse para o embarque.

O grupo, no qual se incluía a reclamante, ficou todo junto, antes das portas de embarque à espera de instruções do guia.

Quando passaram as mesmas, em condições não concretamente esclarecidas, apareceu o guia ou um funcionário do aeroporto, não se conseguiu também em rigor apurar, a dizer-lhes que voltassem para trás, pois as portas de embarque já estavam fechadas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamante, bem como o restante grupo, não tinha qualquer informação sobre se alguém os esperava no aeroporto de destino, sobre o hotel em que iriam pernoitar nem como procederem quando, desacompanhadas do guia, que teria toda a informação e documentação, chegassem ao mesmo destino.

Sem o guia decidiram não avançar para as portas de embarque, ficando a aguardar por ele.

Por as portas de embarque se encontrarem fechadas não puderam embarcar no voo que os levaria ao seu destino, que era em Veneza ou Milão, o que também, em rigor não se conseguiu apurar.

Até ao momento a reclamante ainda não foi reembolsada do dinheiro, 950,00 €, que pagou pela viagem que não se realizou.

A viagem, com o referido preço, incluía refeições e alojamento.

A viagem incluía o guia como acompanhante do grupo.

Não ficou provado que tivesse sido proposto à reclamante, quer pela ----, quer pela reclamada, qualquer forma alternativa de prosseguir a viagem acordada.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O tribunal é competente – arts 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Em audiência de julgamento, em questão prévia, suscitou a reclamada a falta de convenção escrita para a submissão do presente litígio a arbitragem, nos termos do disposto nos arts 1.º e 2.º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011, de 14 de Dezembro).

Ora, sucede que não nos encontramos em sede de arbitragem voluntária, mas antes em sede de arbitragem necessária.

Sendo certo que, a nova redacção do art. 14.º, nº 2 da Lei nº 24/96, de 31 de Julho (LDC), que lhe foi dada pela Lei nº 63/2019, de 16 de Agosto, no seu art. 2.º, determina que 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.

Considerando-se conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1ª instância, ou seja, € 5000,00 (arts 14.º já citado, no seu nº 3 e 44.º da Lei 62/2013, de 26/8).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Determinando, por seu turno, o art. 1136.º do CPC, sobre o tribunal arbitral necessário, que se o julgamento arbitral for prescrito por lei especial atende-se ao que nesta estiver determinado

Não há, pois, necessidade de qualquer convenção escrita, bastando, no sentido da arbitragem necessária, a respectiva opção expressa do consumidor.

Ao ser notificada da presente reclamação a reclamada não contestou mas enviou diversos documentos, muitos deles relacionados com a viagem em apreço, mas sem dizerem respeito à reclamante Virgínia.

Notificada para juntar a estes autos apenas os documentos que lhe digam respeito, não se atendendo aos demais, a reclamada nada fez.

Não há nulidades, excepções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Ora, estamos perante um contrato de viagem organizada celebrado entre reclamante e reclamada, regulado pela Directiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25/11/2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, transposta para a ordem jurídica nacional pelo DL 17/2018, de 8 de Março

Entendendo-se tal contrato como aquele que é relativo à globalidade da viagem organizada, ou se esta for estabelecida ao abrigo de contratos distintos, todos aqueles que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada – art. 2.º, nº 1, al. d) do referido DL 17/2018.

Consistindo, assim, este mesmo contrato num acordo vinculativo de vontades em que são sujeitos, por um lado, uma agência de viagem/operador turístico e por outro um viajante/consumidor, tendo por objecto a aceitação por este de um plano organizado e global de viagem de turismo, proposto pelo primeiro e que combine transporte e alojamento, enquanto prestação unitária - a realização e a coordenação da viagem - mediante o pagamento de determinada contrapartida monetária previamente estabelecida.

Sendo certo que a disciplina legal que contempla esta realidade terá de atender ao indispensável equilíbrio entre a competitividade e a rentabilidade das agências de viagem e a escrupulosa protecção dos direitos do viajante enquanto consumidor

Bem como que a Directiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos em geral, na medida em que estes aspectos do direito geral dos contratos não sejam nela regulados

E que, sendo o contrato em apreço sinalagmático, seja, com reciprocidade existente entre as obrigações das partes, tem a reclamante o direito de efectuar a programada viagem, no seu todo, como acordado e o dever de pagar o preço também combinado.

Tendo a reclamada o dever de acompanhar e fazer deslocar a reclamante para o acordado destino, com outras prestações, nomeadamente, acompanhamento por guia, alojamento e alimentação, com o direito de receber da reclamante a respectiva contrapartida em dinheiro, ou seja, o preço devido.

A reclamante alegou e provou que pagou o preço acordado. E que era a sua prestação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

E também alegou e provou - art. 342.º, nº 1 do CC - que a viagem não se efectuou, devido a incumprimento da reclamada que não diligenciou, como devia, pelo acompanhamento do grupo, incluindo a reclamante que a ele pertencia, para, com êxito, apanharem o voo que os levaria ao seu destino.

Pois, o devedor cumpre a sua obrigação, na íntegra, quando realiza a prestação a que está vinculado (art. 762.º). Abrangendo o contrato quer o que foi expressamente objecto do acordo, quer o mais que resultar integrado, designadamente por força do princípio da boa fé, inerente a todos os contratos

Ora, o incumprimento por banda do devedor constitui o mesmo, comprovados que fiquem os respectivos pressupostos, em responsabilidade obrigacional pelos danos causados – art. 798.º.

Sendo tais pressupostos idênticos ao da responsabilidade delitual, sendo que o facto ilícito corresponde aqui à violação de uma obrigação, através da não execução pelo devedor da prestação a que estava obrigado. Consistindo a ilicitude na falta de cumprimento, a qual tem, ainda, de ser culposa, competindo ao devedor demonstrar que não teve culpa na violação do vínculo obrigacional, pelo que esta se presume – art. 799.º. Dispensando-se o credor de efectuar a prova correspondente – art. 350.º, nº 1.

Afastando o devedor esta presunção quando demonstra que o seu incumprimento não derivou de culpa sua.

O que aqui não logrou fazer.

Verificando-se nexos de causalidade entre a falta de acompanhamento eficaz por banda do guia mencionado e a perda do voo da aeronave aprazado.

Sendo certo que o homem comum que tivesse acordado numa viagem organizada, com o necessário acompanhamento e apoio, não teria embarcado para um destino, ainda para mais, no estrangeiro, fosse Veneza, fosse Milão, sem se fazer acompanhar, no mínimo, da documentação atinente ao hotel de pernoita. Documentação essa que o guia não tinha entregue.

Sendo certo que, e além do mais, o devedor é responsável perante o credor pelos actos das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor – arts 800.º, nº 1 e 35.º do referido DL 17/2018.

E que a responsabilidade das agências de viagem e turismo, no âmbito do contrato de viagem organizada, pela realização da sua obrigação de resultado – a satisfação integral do interesse contratual do viajante/consumidor - reveste necessariamente natureza objectiva, sendo irrelevante, para estes efeitos, a culpa de terceiros que escolheu para a execução do serviço de viagem incluído no pacote turístico.

A reclamante não pede qualquer indemnização por prejuízos sofridos com o incumprimento (definitivo) do contrato que com a reclamada celebrou, mas antes a devolução do dinheiro que pagou para a sua viagem que não se concretizou.

Tal subentende a resolução do contrato firmado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



E pode fazê-lo, sendo certo que se a obrigação tiver por fonte um contrato bilateral, como ora sucede, o credor pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, exigir a mesma por inteiro – art. 801.º, nº 2.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- a, em 20 (vinte) dias, reembolsar a reclamante da quantia de € 950,00 (novecentos e cinquenta euros).

Lisboa, 12/09/23

O Juiz Árbitro
(Henrique Serra Baptista)