



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1238 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) b) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 10º, 11º e 12º do Decreto-Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de 133,10€ (centro e trinta e três euros).

---

## **SENTENÇA Nº 390 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante  
Reclamada

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante e a representante legal da reclamada.

Ouvida em primeiro lugar a representante da reclamada por ela foi dito que a situação do cancelamento ocorreu no período da COVID19 e que feitas as contas a reclamada ou entraria numa situação de insolvência ou distribuiria aos clientes que não eram apenas a reclamante mas 1500 clientes que estavam em causa e por isso ofereceram à reclamante para a ressarcir por completo do valor despendido um voucher desse valor que ela poderia utilizar quando e como quisesse ou, caso não o quisesse utilizar poderia transferi-lo para uma pessoa amiga o eu a reclamante recusou.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ouvida de seguida a reclamante por ela foi dito que não tem possibilidades económicas de fazer novas viagens, nem amigos ou amigas a quem transmitir o voucher e por isso, por necessitar do numerário apenas pretende restituição do valor em dívida e nada mais.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Perante a situação descrita, dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação.

1. Durante o ano de 2019 e início de 2020, a reclamante efectuou pagamentos à empresa reclamada no valor total de 605,00€, respeitante a viagem de finalista da sua filha ----, prevista para Março de 2021.
2. Em Março de 2021, a viagem de finalista foi cancelada por motivo da pandemia da Covid19, sendo que, de acordo com legislação governamental, foi emitido um voucher no montante total da viagem, que caso não fosse utilizado seria devolvido por transferência até 15 de janeiro do 2022.
3. No final de Dezembro de 2021, dado que não realizara qualquer viagem, a reclamante solicitou à reclamada o reembolso do valor pago.
4. Em 11.02.2022, a reclamada procedeu ao reembolso da quantia de 471,90€, pelo que em 16.02.2022, a reclamante solicitou o reembolso do valor restante, no montante de 133,10€.
5. Em 23.02.2022, a reclamada informou que apenas poderia devolver 78% do valor total da viagem, sendo que o valor restante seria reembolsado através de voucher, o que foi recusado pela reclamante.
6. Até à presente data e apesar das várias insistências por parte da reclamante, a reclamada ainda não procedeu ao reembolso da quantia de 133,10€, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em conta o disposto nos artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) b) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 10º, 11º e 12º do Decreto-Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, declara-se resolvido o contrato, pelo que se julga procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de €133,10, correspondente à diferença entre o valor que já foi restituído à reclamante e o valor por esta pago à reclamada à data em que celebrou o contrato com ela para efetuar uma viagem, que não chegou a ser efetuada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de €133,10, correspondente à diferença entre o valor que já foi restituído à reclamante e o valor por esta pago à reclamada à data em que celebrou o contrato com ela para efetuar uma viagem, que não chegou a ser efetuada.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Lisboa 20 de Setembro de 2023  
O juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)