

Proc. n.º 1651/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamadas: B e C

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 18 de julho de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à aquisição de um pacote de viagem em turismo.

Segundo a reclamante, no dia 22 de maio de 2023 adquiriu uma viagem a São Tomé e Príncipe à reclamada C. A viagem decorreria de 2 a 11 de junho de 2023 e incluía 6 noites na Ilha de São Tomé e 3 noites na Ilha do Príncipe, em regime de alojamento e pequeno-almoço, com a operadora reclamada B. Já quando se encontravam na Ilha de São Tomé foram informados de que os voos para a Ilha do Príncipe tinham sido cancelados devido a avaria no avião da companhia aérea XXXX. Foram igualmente informados pela reclamada C de que a reclamada B estaria a tratar a situação, estando garantida a permanência na Ilha de São Tomé, sem qualquer custo e com todas as refeições incluídas. Foram ainda informados pela XXXX de que a companhia aérea assumiria esses custos perante o operador B. Ficaram efetivamente no Hotel em São Tomé durante o período em que estava prevista a estadia na Ilha do Príncipe, mas apenas com pequeno-almoço. Tiveram de pagar as restantes refeições. Ficaram na expectativa de lhes ser pago o valor das refeições e de lhes ser devolvido o valor do voo para a Ilha do Príncipe e da estadia nessa ilha. A reclamante solicita a devolução do valor que pagou pelo voo e estadia na Ilha do Príncipe, pede que não lhe seja cobrada a estadia em São Tomé nos dias em que deveria ter estado no Príncipe e pede que lhe seja devolvido o valor das refeições, quantificando o valor que lhe é devido em 1960,00 eur.

A reclamada B entende que pode cobrar a estadia em São Tomé nos 3 dias em que os clientes deveriam ter viajado para o Príncipe, tendo de devolver apenas a diferença entre os custos previstos e os custos dos serviços efetivamente usufruídos. Pretende também devolver o valor de refeições. Tudo o mais deve ser ressarcido pela companhia de seguros ao abrigo do contrato de seguro que estava vigente.

A reclamada C não deduziu oposição.

Resumo

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 24 de outubro de 2023, diligência a que compareceram a reclamante mulher e a reclamada C. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho. Aliás, nos termos do art. 14.º, n.os 2 e 3 os conflitos de consumo de reduzido valor económico (valor que não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância) 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. Nessa medida, entende-se que não é processualmente relevante o que a reclamada B consignou mediante requerimento apresentado no dia 18 de outubro de 2023 a propósito da não aceitação da mediação ou da arbitragem.

Quanto à parte restante do requerimento, designadamente no que se refere ao pedido de reagendamento da audiência arbitral, essa questão tinha já sido apreciada e decidida na decisão do juiz árbitro que imediatamente antecedeu o requerimento.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada C, é dona de um estabelecimento de agência de viagens situado nas Caldas da Rainha sob a denominação de T.
- B) A reclamada B é um operador turístico.
- C) A reclamante adquiriu à reclamada C uma viagem a São Tomé e Príncipe para o período compreendido entre 2 e 11 de junho de 2023.
- D) A reclamada C vendeu a viagem em concertação com a operadora turística B.
- E) O preço pago pela reclamada foi de 4.760,00 eur (sem discriminação de parcelas), valor que a reclamante pagou.
- F) De acordo com o que foi estipulado, a reclamante ficaria em São Tomé, alojada no ... Hotel de 2 a 7 de junho,
- G) Ficaria em Príncipe, alojada no ... de 7 a 10 de junho
- H) E ficaria em São Tomé, alojada no Hotel de 10 a 11 de junho.

- I) As estadias no ... Hotel seriam em regime de alojamento e pequeno-almoço.
- J) A reclamante não pôde viajar para a ilha do Príncipe na data prevista por impedimento da companhia aérea XXXX, devido a uma avaria no avião.
- K) Devido à impossibilidade de concretizar a deslocação para a ilha do Príncipe, a reclamante, de acordo com indicação da reclamada B, manteve as restantes pernoitas no ... Hotel, com o mesmo regime, ou seja, alojamento e pequeno-almoço.
- L) Relativamente ao período em que estava previsto estar na Ilha do Príncipe, a reclamante despendeu em refeições 260,00 eur.
- M) A reclamante regressou a Portugal no dia que inicialmente estava previsto para o regresso.
- N) A reclamada B efetuou o pagamento à reclamada C da quantia de 1.630,00, sendo 1.370,00 eur correspondentes à diferença entre o preço da viagem inicialmente programada e o preço da viagem efetivamente realizada (incluindo a estadia em São Tomé para o período em que deveriam estrar no Príncipe) e 260,00 eur correspondentes aos valores suportados pela reclamante em refeições no período em que deveria estrar no Príncipe.
- O) Fruto da impossibilidade de deslocação ao Príncipe e sem disso dar conhecimento prévio à reclamante e sem garantir o seu acordo, a reclamada alterou a reserva com base na qual a reclamante adquiriu o pacote de viagem, passando a constar da mesma a estadia no ... Hotel em regime de alojamento e pequeno-almoço entre os dias 2 e 7 de junho, 7 e 10 de junho e 10 e 11 de junho de 2023, deixando de haver referência à deslocação e estadia na ilha do Príncipe.
- P) O valor associado à reserva referida em O) foi de 3040,24 eur.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa (designadamente que inicialmente tivessem sido apresentados à reclamante dois orçamentos, um incluindo a deslocação ao Príncipe, outro sem incluir essa viagem, e a diferença de preço entre os dois orçamentos).

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a N) não eram verdadeiramente controvertidos e nunca suscitaram qualquer espécie de polémica entre as partes [quanto ao facto provado N) a polémica reside em ser ou não esse o valor efetivamente devido). Os factos provados O) e P) resultaram do confronto entre as reservas de fls 74 a 79 e 68 a 71. Quanto ao cancelamento da viagem ao

Príncipe [facto provado J]) e quanto ao custo das refeições suportado pela reclamante [facto provado L]) foram relevantes os documentos / faturas de fls 63 a 66.

O facto provado J) tem fundamento na declaração da companhia aérea de fls 4 e o facto provado L) assentou nos documentos de fls 5 a 8 (faturas de refeições) e no acordo das partes.

De um modo geral, atendeu-se ainda às declarações de parte prestadas em audiência.

A reclamante referiu que foi a São Tomé e a Príncipe, mas que não conseguiu ir a Príncipe uma vez que o avião avariou. Não tiveram muita informação. A XXXX, companhia aérea, disse que suportaria os gastos. A B não devolveu os valores gastos e cobrou as 3 noites em que ficaram retidos. Não houve qualquer palavra de apoio. A B pagou à C 1.446,52 eur. Não sabem qual foi o critério para chegar a este valor. A reclamante pagou 4.760,00 eur que englobava as duas ilhas. Quando vieram alteraram o contrato sem o conhecimento da reclamante para 3.324,00 eur (isto terá sido por não ter ido a Príncipe), como se só tivesse ido a São Tomé. A reclamante considera justo receber 1.719,76 eur. A B emitiu um documento de que resulta que a viagem passou a ter um custo de 3300,00 eur. Consideram a alimentação dos 3 dias que tiveram de passar em São Tomé. 260,00 eur, neste caso. Quando programou a viagem, fez primeiro um orçamento só para São Tomé. Já não tem estes papéis. Cobraram as 3 noites que ficaram em São Tomé e que deveriam ter ido ao Príncipe. Nunca lhe foi dada a possibilidade de voltar mais cedo a Portugal.

A legal representante da C referiu que vendeu uma viagem à D.^a .. para São Tomé e Príncipe. A diferença entre as simulações só para São Tomé e para as duas ilhas foi de 1.719,76 eur e é esse o valor que a reclamante está a pedir. Ligou para a B quando houve o problema. Disseram-lhe que ia ter alojamento e alimentação grátis. Contudo, não chegou a ter alimentação e não lhe foi dada qualquer informação. Quando a D.^a .. chegou concluíram que o contrato foi alterado e que estavam a cobrar as 3 noites em São Tomé. A B deve ainda pagar a alimentação que a cliente gastou e que a B garantiu à depoente que seria pago. Neste tipo de situações o cliente deve ser protegido, devem suportar todos os custos. A B reservou 3 noites suplementares no hotel, mas acabou por cobrar o valor dessa proteção. Não pode cobrar as 3 noites, nem cobrar a alimentação. Tem de devolver o valor de Príncipe. A B pode reclamar estes valores da XXXX, companhia aérea. A cliente tem direito a 1719,76 eur mais a alimentação.

Fundamentação jurídica

A atividade das reclamadas é regulada pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março. Nos termos do art. 2.º, n.º 1, al. d) daquele diploma, entende-se por contrato de viagem organizada um contrato relativo à globalidade da viagem. Operador é qualquer pessoa singular

ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue, inclusive através de outra pessoa, para fins relativos à sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, quer atue como organizador, retalhista, operador que facilita serviços de viagem conexos ou como prestador de um serviço de viagem [al. h)] e viagem organizada, a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias [al. p)].

O art. 24.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, impede a agência de viagens e turismo de alterar os termos do contrato de viagem organizada.

O art. 35.º do mesmo diploma estabelece que as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem. Tratando-se de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis. Nas relações entre agências de viagens e turismo organizadoras, a responsabilidade é solidária com a agência retalhista.

Por outro lado, o art. 30.º do diploma que tem vindo a ser referido estabelece que, quando por razões não imputáveis ao viajante, este não possa terminar a viagem organizada, a agência de viagens e turismo é obrigada a dar-lhe assistência. Se o viajante não puder regressar, a agência de viagens e turismo organizadora é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante.

Em face do que fica dito, é inevitável concluir que a reclamante tem direito ao ressarcimento, sendo certo que não pode ter-se por razoável a intenção da reclamada B cobrar a estadia no período em que a reclamante deveria ter estado em Príncipe. Cobrar esses dias implica uma alteração do contrato que a lei veda ao operador, isto é, implica cobrar um serviço diferente do que foi acordado e pago. Por outro lado, a estadia relativa àqueles três dias está compreendida no dever de assistência, ou seja, corresponde a uma obrigação do operador, dado que não foi facultada à reclamante a possibilidade de regresso imediato a Portugal.

Resta apurar o quantitativo do valor que deve ser devolvido à reclamante.

Quanto a esta matéria, a reclamada B efetuou transferência a favor da C (destinando-se essa transferência a ser paga à reclamante) no valor de 1630,00 eur, sendo 260,00 eur relativos à alimentação. Dividindo 1.370,00 eur por três (os três dias prejudicados) resulta o valor diário de 456,67 eur. Ora, o valor diário do preço pago pela reclamante é de 476,00 eur (isto é, 4.760 eur / 10), isto é, um valor próximo dos 456,67 eur efetivamente devolvidos. Considerando a necessidade de introduzir no cálculo o valor de taxas que pudessem não dever relevar como preço, entende-se que o valor reembolsado pela reclamada B é perfeitamente equilibrado para ressarcimento da reclamante.

Aliás, note-se que a reclamante pedia um valor superior em cerca de 300,00 eur e baseava esse pedido em argumentos que não foram considerados provados (a pré-existência dos dois orçamentos e a diferença de preço entre eles) e que, mesmo sendo considerados provados, poderiam não ser decisivos.

Nessa medida, a ação deve ser julgada parcialmente procedente, tendo a reclamante direito ao pagamento de indemnização no valor de 1.630,00 eur, sendo certo que o cumprimento deverá passar pela transferência pela reclamada C a favor da reclamante do valor já pago pela reclamada B.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada e condenam-se as reclamadas, solidariamente, a pagar à reclamante o valor de 1.630,00 eur (mil seiscientos e trinta euros) acrescido de juros à taxa legal desde a notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 8 de novembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto