



Processo n.º 1423/2024

Sumário:

I – Numa relação contratual entre as partes imperam as regras e termos da contratação, a que as companhias aéreas impõe às intermediárias na emissão de um bilhete de avião, para os casos de reembolso ou alteração dos voos.

II – O consumidor deve ser devidamente informado nos termos da lei de defesa do consumidor do tarifário que for adquirido e das componentes do mesmo.

III – Em caso de cancelamento antecipado de um voo, as taxas aeroportuárias podem ser ressarcidas se solicitadas ao consumidor se o voo não for reagendado.

1. Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o



enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2024, às 12h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante em síntese que a 15.02.2024 ele e a sua família pretendia realizar uma viagem à ----- para o dia 11.04.2024. Contudo o seu filho adoeceu no dia 09.04.2024 e teve de ficar internado.

Deu essa comunicação à agência onde fizera a compra, mas a agência reclamada disse-lhe que não dava para fazer nada, mesmo nesta situação inesperada.

Após alguma insistência e conversa com a agência foi-lhe comunicado que a companhia aérea comunicara que tinha um mês para fazer a viagem, e que a mesma tinha de ser de valor igual ou superior ao já pago.

Após pesquisa que fez na companhia entende que esta informação estava errada, e voltou ao contacto com a agência, que lhe disse que se não aceitasse o que teria para lhe devolver seriam cerca de €150.

Sentindo que houve aproveitamento da sua falta de conhecimento da sua parte nesta compra, e porque seria a primeira viagem de avião a ser feita para visitarem a família na compra considera que não lhe foi dada descrição detalhada de todas as informações nem das condições.



Pretende por isso apoio na resolução desta situação uma vez que a Reclamada está a ir contra tudo o que entende ter escrito, e que envia a este tribunal, estando em causa o valor que pagou de €550.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação no sentido de indicar que o Demandante adquiriu à Demandada uma viagem de avião, na -----, com partida de -----, no dia 11.04.2024 e destino -----, para 2 adultos, 1 criança e 1 bebé, pelo valor global de 549,00 €, conforme resulta das faturas que se juntam.

O que, aliás, é reconhecido pelo Demandante. Ora, tratou-se da venda de um serviço de viagem avulso, conforme decorre do art. 2º nº 2, al. b) do DL nº 17/2018, de 8 de março¹, nos termos do qual “2 - Para efeitos do presente decreto-lei, não é considerada viagem organizada ou serviço de viagem conexo: (...) (b) Aqueles em que a agência de viagens e turismo se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente;(...)”.

Ou seja, a agência de viagens atuou como mera intermediária pelo que a sua responsabilidade se encontra limitada nos termos do art. 35º nº 4 do RAEEAVT, que estipula que “Nos restantes serviços de viagens, as agências de viagens e turismo respondem pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.”

Com efeito, não está em causa um erro na emissão do título de viagem, mas uma alegada circunstância superveniente que impediu o Demandante e família de realizar a viagem, a qual, além do mais, é completamente alheia à Demandada.

Pelo que, nenhuma responsabilidade pode ser imputável à Demandada.

Refira-se que, o Demandante adquiriu a viagem presencialmente na agência de viagens, onde lhe foram apresentados valores e condições das viagens, tendo o mesmo optado pelas mais económicas e, conseqüentemente, com tarifas não reembolsáveis.



No momento da reserva foram entregues ao viajante a confirmação da mesma em papel, bem como as faturas relativas ao valor pago. Diga-se, aliás, que o Demandante tinha perfeita consciência das condições da tarifa, bem como do facto de que por ter comprado uma viagem avulsa a responsabilidade era da companhia aérea.

Tanto que o seu primeiro contacto para alteração/cancelamento da viagem foi diretamente à ----- e quando lhe foi recusado dirigiu-se à Demandada a pedir ajuda na resolução da situação.

E tinha essa consciência porque as condições foram devidamente explicadas e consta da documentação entregue, em mãos, que “O transporte e outros serviços prestados pelo transportador estão sujeitos às condições de transporte, que são citadas por referência.

Estas condições podem ser solicitadas ao transportador que emite o bilhete.”

Pelo que deve a reclamação deve ser julgada improcedente por não provada e a Demandada absolvida da instância por ser parte ilegítima e caso assim não se entenda, o que apenas por mera cautela de patrocínio se coloca, deve a Demandada ser absolvida do pedido.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado, fixa-se o valor da causa em **€550** (quinhentos e cinquenta euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que estava presente o Reclamante, presencialmente, e a reclamada na pessoa da Sra.



Andreia Iquenique e da sua ilustre mandatária Dra. Raquel Meireles, através de ligação via zoom.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes.

Foi dada a oportunidade às partes de juntarem nesse dia os elementos documentais que entenderem por convenientes face à prova apresentada.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu em fevereiro junto da Reclamada uma viagem com destino à -----, pelo valor de €449 que foi pago a dinheiro;
- b. No prazo de 24h e verificando que seria melhor o destino --- -----, o reclamante alterou o voo, e pagou mais €100 por tal;
- c. A viagem deveria ocorrer de 11.04.2024 a 17.04.2024 através da companhia aérea ----- e estariam em causa quatro bilhetes: 2 de adulto, 1 de criança e 1 de bebé;
- d. Contudo a 09.04.2024 o filho do reclamante adoeceu, o que impedia a realização da viagem;
- e. O mesmo foi comunicado à agência, mas verificou-se que os bilhetes adquiridos foram-no na tarifa mais económica da companhia, que não admite reembolso, nem remarcação;
- f. Ainda assim e a título de apoio a Reclamada procurou junto da companhia reverter a situação, e foi proposto remarcar o voo no prazo de 30 dias, tendo sempre o reclamante de pagar a diferença de preço que existisse;



- g. Contudo esta proposta foi recusada;
- h. O Reclamante pesquisou as condições de venda da companhia aérea, e encontrou diferenças;
- i. Mas sendo a aquisição feita à agência, e atuando a mesma por intermediária na aquisição do voo, serão as condições de venda da agência que se colocam e não as da companhia;
- j. Um voo que seja adquirido em tarifa económica não é reembolsável, nem permite alterações;
- k. O Reclamante não fez nenhum seguro de viagem, nem pagou com cartão de crédito que tivesse inerente seguro;
- l. O cancelamento antecipado do voo permite que sejam devolvidas as taxas aeroportuárias do mesmo, o que nunca ocorreu;
- m. Por cada passageiro adulto e criança estão em causa taxas no valor de €55.61; sendo o bebé isento das mesmas.
- n. Foi feita queixa escrita informal à Reclamada e houve troca de mensagens;
- o. Até à data não houve nenhuma resolução ou acordo.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pelo Reclamante;
- b. Que os bilhetes em causa tenham sido adquiridos e emitidos numa tarifa que obrigue ao reembolso ou permita a alteração por parte da agência ou da companhia aérea;



c. Que tenha existido devolução das tarifas aeroportuárias.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, onde a reclamada funcionou como intermediária na venda do bilhete de transporte aéreo, e não como agência de viagens, através de contrato de viagem organizada ou afim.

Assim desde logo fica claro que o reclamante é um consumidor nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 julho, e a reclamada uma sociedade comercial, que atua com fins profissionais, na venda neste caso de uma viagem aérea.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.



Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou uma viagem para uma utilização não profissional, como supra mencionámos estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 17/2018 de 8 de março, que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/2302.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o diploma supra que a venda ou reserva de serviços de viagem avulsos não são considerados pela lei como viagem organizada, mencionando tal o art. 2 n.º 2, al. b).

Estando perante um serviço de viagem conexo, onde a Reclamada vendeu voos da -----.

Prevê, no entanto, o diploma que desde logo sejam cumpridos requisitos de informação e proteção para o caso de insolvência, de acordo com o art. 34.º do DL n.º 17/2018.

Não sendo esse necessariamente aqui o caso em discussão, o próprio artigo em termos de responsabilidade apenas prevê que: «As agências de viagens e turismo que facilitam serviços de viagem conexos nos termos do



disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º devem garantir o reembolso de todos os pagamentos recebidos dos viajantes, na medida em que o serviço de viagem que faz parte de um serviço de viagem conexo não seja executado em consequência da sua insolvência.»

Quanto à responsabilidade que a venda deste serviço conexo gera dispõe o diploma no art. 35.º que:

«1 - As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Quando se tratar 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.

3 - No caso de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas.

4 - Nos restantes serviços de viagens, as agências de viagens e turismo respondem pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

5 - As agências de viagens e turismo que intervenham como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos são responsáveis pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

6 - A agência de viagens e turismo é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

7 - As agências de viagens e turismo não são responsáveis por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.»



Ou seja, em termos legais a Reclamada responderia apenas por erros nos títulos emitidos, e pela correta emissão dos mesmos.

Mas o caso em apreço reporta-se a um cancelamento do voo, ou impossibilidade de voar, que se imputa aos passageiros e não à agência, e que dependerá quanto a qualquer direito dos termos que tenham sido contratados para a aquisição desses mesmos títulos de viagem.

Por isso terá de se atender aos termos do transportador, tal como consta no documento nos autos, que acompanha o bilhete emitido pela reclamada: « *O transporte e outros serviços prestados pelo transportador estão sujeitos às condições de transporte, que são citadas por referência. Estas condições podem ser solicitadas ao transportador que emite o bilhete.*»

Pelo bilhete eletrónico apresentado o voo foi adquirido em tarifa Economy, sendo cancelado o itinerário a 10.04.2024 conforme indicação dada pelo Reclamante devido ao estado de saúde do seu filho.

Ocorre que não tendo sido realizado pelo mesmo nenhum seguro de viagem e pagando a taxa mais económica/barata, o consumidor fica sujeito a perder o valor da tarifa que pagou.

Neste campo a compra como foi feita em nada protege o consumidor, a quem cabe a decisão sobre a tarifa e os modos de aquisição de um bilhete que quer comprar.

Efetivamente e em termos comerciais ainda foi dada a hipótese de em 30 dias ser remarcado o voo, mas isso não interessava ao reclamante e acabou por se perder o valor todo.

Há, no entanto, que ter em conta que nestes bilhetes de 2 adultos, 1 criança e 1 bebé estavam pagas taxas aeroportuárias, correspondentes a €55.61 quanto a cada um dos passageiros, com exceção do bebé que é isento de taxas. E que perante o cancelamento dos voos de forma antecipada deverão ser devolvidas.



Apesar de ter sido indicado e assumido em audiência pela Reclamada que o pretendia fazer, alega não ter tido acesso ao IBAN do reclamante para esse efeito, de devolução, e que apesar de ter sido solicitado o mesmo se recusou a dar.

Perante as condições contratuais, e as informações constantes do processo, está assim esse valor por devolver, a única quantia que cabe à Reclamada reembolsar.

Entende, pois, este tribunal ter o consumidor o direito a ser ressarcido do valor referente a estas taxas no montante global de €166.63, que deve ser enviado para o seu IBAN a indicar a este tribunal, ou remetido por cheque/vale postal à morada daquele se o mesmo nada fornecer.

7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a pagar o valor de €166,63.

Deposite e notifique.

Lisboa, 08 de julho de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos