

Processo: 2709/2021

Demandante: A

Demandadas: B

*Resumo: 1. O DL nº 17/2018 de 8 de Março veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, e transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, com o objetivo de contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos;*

*2. As agências de viagens desenvolvem a título principal atividades próprias (artº 3º), designadamente a organização e venda de viagens organizadas e facilitação de serviços conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitante aos serviços prestados por terceiros e a representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos (alin. a) e b));*

*3. Para efeitos deste diploma, não se considera viagem organizada, nem serviço de viagem conexo, aqueles em que a agência de viagens e turismo se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagens avulsos solicitados pelo cliente, (nº 2 do artº 2º);*

*4. No caso concreto, não se provou ter sido adquirida uma viagem organizada ou serviço de viagem conexo, pelo que não é aplicável o respetivo regime jurídico;*

*5. A Demandada, agência de viagens, quando se limita a vender ou reservar viagens avulsas solicitadas pelo cliente, atua na qualidade de intermediária na celebração do contrato de transporte aéreo e de alojamento (entre cliente e fornecedor/prestador), pelo que é exigível o cumprimento das obrigações por si assumidas, neste âmbito.*

## A – Relatório

### 1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1 A Demandante formalizou no dia 8 de Novembro de 2021, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada, (aqui, também e apenas, **B**) nos termos da qual vem peticionar o reembolso da quantia liquidada de €1.102,539, relativa

- ✓ ao voo de regresso da viagem de avião (Ibiza-Lisboa), cancelado pela T, no valor de €191,48,
- ✓ ao montante de €794,06, pago pela estadia no Hotel MP, que não usufruiu, e
- ✓ ao reembolso do custo da chamada telefónica realizada para o número de contacto de reclamação – Espanha/Rússia, de €116,999.

Alega, em síntese:

- a. No dia 25 de Julho de 2021, fez uma reserva de viagem de avião, voo de ida e volta Lisboa/Ibiza, e hotel, na B e para duas pessoas, no valor de €1.050,88, a realizar entre 10 e 16 de Agosto de 2021;
- b. No dia 30 de Julho de 2021, a T fez alterações no voo de regresso – a B informou a alteração e sugeriu o contacto com os serviços de apoio, o que fez;
- c. A única alternativa proposta pela T era o regresso no dia 15 de Agosto, mas a B não devolveria a noite de hotel (15 para 16 de Agosto);
- d. Então, solicitou o reembolso do voo de regresso, e fez nova reserva da viagem para duas pessoas, (através de outra plataforma, e não da B), com o custo de €153,99;
- e. Fez (6.08.2021), o pedido de reembolso e indemnização à T, pelo cancelamento do voo do dia 16 de Agosto – mesmo sabendo que a B estava a tratar do assunto;
- f. Ao chegar ao Hotel MP, reservado, não foi encontrada qualquer reserva, pelo que decidiu pedir o reembolso do hotel pago à B, e fazer uma nova reserva num outro hotel - não através da B – e com o custo de €980,76;
- g. No dia 19.08.2021, recebeu mail da B com informação da inexistência de problema com reserva no hotel MP, e que a mesma não era reembolsável – o que, também, não aceitou;
- h. Recebeu resposta da T, relativa ao pedido de reembolso e indemnização, informando não ter direito a indemnização, e que o pedido de reembolso tem de ser realizado pela B (25/26 de Agosto);
- i. Preencheu novo formulário de reclamação (1.09.21), e em 19.10.21 recebeu resposta da BS à reclamação do dia 24.08.21, no site, mencionando que não havia lugar a qualquer reembolso do voo de regresso cancelado pela T, e que o reembolso do hotel seria no montante de €444,48.
- j. Em 29.10.2021, a B envia nova fatura tendo em consideração o valor que ia reembolsar – total da viagem €349,58 (hotel) e €123,98 (voo Lisboa/Ibiza), de €473,56.

Juntou: Comprovativo da reserva dos voos e do alojamento, dos montantes pagos (de €794,06 pelo Hotel e €123,98 + €191,48 pelas viagens), comprovativo da comunicação da alteração do voo da T; comprovativo da reserva do voo de regresso (16.08.21) por outra transportadora, (€153,99), comprovativo do cancelamento do voo da T de 16.08.21, e respetiva reclamação, comprovativo da nova reserva de hotel e custo de €980,76, comunicações trocadas com a B e T no âmbito das reclamações apresentadas, fatura emitida pela B com o custo da viagem de €473,56 (€349,58 do Hotel, e €123,98 relativo ao voo Lisboa/Ibiza), extrato do cartão de crédito comprovativo dos pagamentos efetuados, fatura da NOS com o custo das



**1.2.** A Demandada B devidamente notificada, para a morada da sua sede, da reclamação apresentada pelo Demandante, para contestar, querendo, e da audiência arbitral - tudo conforme o artº 14º da Lei nº 24/96 de 31 de Julho (na redação da Lei nº 63/2019 de 16.08), a Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV), (designadamente, dos seus artºs 30º e 33º), e o Regulamento do CNIACC (artº 18º) - nada disse, nem compareceu à audiência de julgamento.

As comunicações, acompanhadas da reclamação do Demandante, foram remetidas para a morada e sede da Demandada, por correio eletrónico e carta registada e com prova de depósito, em 30.11.2021, 20.12.2021, 14.01.2021, 17.02.2022, tudo como consta do processo.

**1.3.** O CNIACC procedeu à verificação da morada da sede da Demandada, através de consulta no Portal da Justiça - <https://publicacoes.mj.pt/pesquisa.aspx>.

A Demandada B está ativa, e mantém a sua sede na Rua ....., em Portugal.

## **B - Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

De acordo com os nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), na redação da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (ou seja, até



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

€5.000 - valor da alçada dos tribunais de 1ª



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

instância), estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cfr. nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como decorre do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €1.102,54 (mil, cento e dois euros e cinquenta e quatro cêntimos), correspondente ao valor atribuído pela Demandante à sua reclamação, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

2. Nenhuma das partes compareceu à audiência de julgamento.

Não foram alegadas exceções.

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.

Cumpre apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Verificação dos pressupostos do direito da Demandante ao montante peticionado, relativo às despesas com o custo do voo cancelado pela T (Ibiza/Lisboa) e da reserva do hotel, que não usufruiu, e, ainda, à despesa que suportou com o contacto telefónico para número de apoio para reclamação.

Em causa, o enquadramento do contrato, aqui subjacente, no regime jurídico do DL 17/2018 de 8 de Março e a responsabilidade da Demandada, enquanto agência de viagens no âmbito da atividade desenvolvida.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



**D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

**I - Factos provados:**

- I. No dia 25 de Julho de 2021, a Demandante fez uma reserva de viagem de avião (ida e volta), para duas pessoas, em 10 e 16 de Agosto de 2021, Lisboa/Ibiza/Lisboa, e reserva de 6 noites, para as mesmas datas, no hotel MP em Ibiza;
- II. As reservas (referidas em I) foram confirmadas pela Demandada, em 25.07.2021, e o respetivo custo ascendeu a €1.050,88, e
- III. A viagem de avião de Lisboa /Ibiza no dia 10 de Agosto realizar-se-ia com transportadora aérea V, e o regresso, no dia 16 de Agosto, com a T, e
- IV. A reserva de 6 (seis) noites de 10 a 16 de Agosto de 2021, foi efetuada no Hotel P M P I;
- V. No dia 30 de Julho de 2021, a Demandada informou a Demandante da alteração dos voos de regresso (duas pessoas) de 16 de Agosto para 15 de Agosto de 2021 (Ibiza/Lisboa), por iniciativa da transportadora T;
- VI. A Demandante não concordou com a alteração e fez nova reserva de avião (duas pessoas), de Ibiza para Lisboa, para o dia 16 de Agosto e através da V, com o custo de €153,99;
- VII. Os voos da T de Ibiza para Lisboa no dia 16 de Agosto de 2021, antes reservados pela Demandante, foram cancelados pela T;
- VIII. A Demandante efetuou outra reserva de hotel, entre 10 e 16 de Agosto, em Ibiza, no valor de €980,76;
- IX. A Demandada, em 19 de Agosto de 2021, informou a Demandante que a reserva do hotel não era alterável ou reembolsável;
- X. A Demandante formalizou a reclamação da alteração do voo e do problema da reserva do hotel, junto da Deco, em 17.09.2021 e, depois, da B (outubro);
- XI. A T declinou o reembolso direto do valor da viagem cancelada, uma vez que o bilhete não foi comprado diretamente à T (25.08.2021), e informou que de acordo com o Regulamento 261/2004 (UE), desde que seja feito um aviso de cancelamento com mais de 14 dias da viagem, não há lugar a indemnização no caso de cancelamento (26.08.2021);
- XII. A B informou a Demandante que o hotel apenas autorizou o reembolso de €444,48 (19.10.21);
- XIII. No dia 29.10.21 a B emitiu fatura com valor da viagem de €473,56, correspondente a €349,58 (hotel) e transportadora low cost bilhete (Lisboa/Ibiza) de €123,98;
- XIV. A Demandante suportou o custo de uma chamada telefónica Espanha/Rússia, no valor de €116,999, efetuada para o número de apoio e contacto da Demandada, em Agosto de 2021.

**II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão, foi identificado o seguinte facto como não provado:

- I. Não se provou o problema com a reserva do Hotel MP I.

**E – Da fundamentação de facto**



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

A matéria relevante, considerada como assente e provada, está unicamente sustentada na documentação que a Demandante juntou ao processo, com a sua Reclamação.



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Relativamente ao facto não provado – o *problema com a reserva do Hotel* -, considera-se como não provado, uma vez que a Demandante se limitou a enunciar o facto, não tendo sido alegada ou apresentada qualquer prova/motivo que o pudesse sustentar.

Demandante e Demandada não compareceram à audiência de julgamento, nem apresentaram outras provas.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

### F - Da fundamentação de Direito

#### 1. Da notificação da Demandada

Citação é o ato pelo qual se dá a conhecer ao réu de que foi proposta contra ele determinada ação, se chama ao processo para se defender (nº 1 do artº 219º do CPC), e deve ser acompanhada de todos os elementos e cópias legíveis dos documentos e peças do processo necessários à plena compreensão do objeto (nº 2).

Dispõe, ainda, o artº 246º que as cartas para citação das pessoas coletivas são endereçadas para a morada que consta do Registo Nacional de Pessoas Coletivas e, se o expediente for devolvido, é repetida a citação enviando-se nova carta com aviso de receção, podendo ser enviada com prova de depósito – nºs 4 e 5 do artº 229º do CPC.

Nestes termos, a citação considera-se efetuada no 8º dia posterior à do seu envio, presumindo-se que o destinatário teve oportuno conhecimento dos elementos que lhe foram deixados – nº 2 do artº 230º do CPC.

Foi a Demandada, no âmbito dos presentes autos, por diversas vezes, notificada nos termos previstos, supra, para responder à reclamação e/ou contestar, querendo.

As notificações enviadas pelo CNIACC foram acompanhadas da reclamação do Demandante.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



As cartas remetidas pelo CNIACC, nos termos e de acordo com o respetivo Regulamento, foram endereçadas para a morada da sede da Demandada, morada que consta do Portal da Justiça -, em Portugal.

De acordo com o nº 1 do artº 18º do Regulamento do CNIACC, em sede de arbitragem, as notificações são efetuadas por carta registada e com aviso de receção – a que se procedeu, como fica demonstrado no processo.

Tendo, ainda, em conta a necessidade de garantir o exercício do contraditório como determina o artº 30º da LAV e artº 3º do CPC.

Consta, ainda, do processo a prova de depósito das cartas.

A Demandada nunca respondeu, não contestou, e não compareceu à audiência de julgamento.

Entende o tribunal que a Demandada tem oportuno e atempado conhecimento do processo em curso e, por opção, não respondeu nem esteve presente na audiência de julgamento.

### **2. Da falta de contestação da Demandada e ausência das partes em julgamento**

De acordo com o nº 1 e do artº 30º e nº 2 do artº 33º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro) e artº 14º do Regulamento do CNIACC, a parte reclamada pode apresentar contestação, e produzir toda a prova que considere relevante.

No entanto, se o demandado não apresentar a sua contestação – o que se verifica - o tribunal prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante e, se as partes não comparecerem à audiência arbitral, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada (nºs 2 e 3 do artº 35º).

### **3. Enquadramento legal e pedido da Demandante**

#### **A. DL nº 17/2018 de 8 de Março – regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo**

O DL nº 17/2018 de 8 de Março, transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento e do Conselho, de 25 de Novembro de 2015, relativa a viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, tendo por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados -Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos.

Para efeitos do diploma, (alin. b) do artº 2º), consideram-se «*Agências de viagens e turismo*», as pessoas singulares ou coletivas que atuem como operador e desenvolvam as seguintes atividades, a título principal e enquanto atividades próprias (nº 1 do artº 3º):

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



- “a) A organização e venda de viagens organizadas e a facilitação de serviços de viagem conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitantes aos serviços prestados por terceiros;*
- b) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;*
- c) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local;*
- d) A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;*
- e) A receção, transferência e assistência a turistas.”*

Atente-se, desde já, que “serviços de viagem” (alin. m) do artº 2º), são considerados,

- i) O transporte de passageiros;*
- ii) O alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais;*
- iii) O aluguer de carros ou de outros veículos a motor na aceção da alínea l) do artigo 3.º do Decreto -Lei n.º 16/2010, de 12 de março, na sua redação atual, ou de motociclos que exijam uma carta de condução da categoria A, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Decreto -Lei n.º 138/2012, de 5 de julho, na sua redação atual;*
- iv) Qualquer outro serviço turístico que não seja parte integrante de um serviço de viagem, na aceção das subalíneas anteriores;”*

Por outro lado, define-se “«Contrato de viagem organizada», como sendo relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada; (alin. d)).

Ainda, entende-se por “«Viagem organizada», (alin. p)) a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias:

- i) Caso esses serviços sejam combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços; ou*
- ii) Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam: 1) Adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento; 2) Propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global; 3) Publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga; 4) Combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem; ou 5) Adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o*

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Por último, (nº 2 do artº 2º), não é considerada viagem organizada ou serviço de viagem conexo,

- a) Aqueles que tenham duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;*
- 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;*
- c) Aqueles que sejam facilitados a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes;*
- d) Aqueles que são adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios.*

O diploma consagra, ainda, a responsabilidade das agências de viagens, mesmo enquanto intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos, pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis (nº 5 do artº 35º).

Posto isto,

#### **B. Do pedido do reembolso da viagem (voe Ibiza/Lisboa, pela T)**

Tendo em conta o enquadramento previsto na lei, supra, se conclui que a B, no caso em apreço, atuou como intermediária de outrem, nomeadamente das transportadoras aéreas e do hotel em Ibiza, e foram vendidas à aqui Demandante viagens/estadia avulsas.

A B atuou como intermediária no contrato de transporte aéreo e de alojamento em hotel em conformidade com o disposto na alin. b) do nº 2 do artº 2º e alin. b) do nº 1 do artº 3º.

De resto, consta da fatura emitida pela B em 26.07.2021 que a mesma se reporta a “*serviço de mediação para o fornecedor do serviço de viagem a seguir*” e descreve o alojamento no hotel e as viagens de avião (fls 12).

Termos em que, claramente, não estamos perante uma viagem organizada ou serviço conexo (na aceção do diploma), comprada pela Demandante à Demandada e, assim sendo, não é aplicável o regime previsto pelo DL 17/2018 de 8 de Março ao caso dos autos.

Não constam do processo os termos e condições dos contratos celebrados pela Demandante quer com as transportadoras aéreas (relativamente às viagens de avião), quer com o Hotel (quanto à estadia).

No entanto, de acordo com as regras publicitadas no *site* da B que são públicas e estão disponíveis, e salvo indicação em contrário (o que não aconteceu no âmbito do processo), aquando da aquisição de viagens avulsas (uma das atividades previstas para as agências de viagens, como se viu, supra)



Vejamos,

(...)

*2.1 Através desta Plataforma, a B oferece serviços de pesquisa e comparação de serviços de viagem que são oferecidos pelos Fornecedores de Viagens, bem como serviços de mediação que permitem que os Utilizadores comprem serviços de viagem de acordo com as suas escolhas e preferências. Uma compra nesta Plataforma significa que o Cliente efetua uma encomenda à B para adquirir serviços de terceiros, o que implica uma obrigação de pagamento. Quando o Cliente adquire serviços de viagem através desta Plataforma, o Cliente celebra dois contratos:*

*(a) um contrato entre o Cliente e o(s) Fornecedor(es) de Viagens relativamente ao fornecimento do(s) serviço(s) de viagem solicitados, e (b) um contrato entre o Cliente e a B relativamente à prestação de um serviço de mediação. Salvo se expressamente indicado, a B atua como Agente em nome do Cliente e não celebra nenhuma relação contratual com o Cliente e/ou com o Fornecedor de Viagens relativamente aos serviços que o Cliente compra nesta Plataforma.*

*2.2 O termo “Fornecedor de Viagens” inclui, conforme apropriado, companhias aéreas, intermediários de voos, operadores turísticos, fornecedores de pacotes para férias, hotéis, cadeias de hotéis e agregadores de hotéis, seguradoras, prestadores de serviços de rent-a-car, agregadores de serviços de rent-a-car e operadores de cruzeiros.*

*2.3 A B ajudará o Cliente a comprar serviços de viagens, fornecendo serviços de mediação e consequentemente agindo em nome do Cliente junto do(s) Fornecedor(es) de Viagens. É importante destacar que o(s) serviço(s) de viagens do Cliente estarão sujeitos aos termos e condições de cada Fornecedor de Viagens. Recomendamos a leitura atenta dos termos e condições de cada Fornecedor de Viagens antes de comprar os respetivos produtos ou serviços,*

*especialmente os relacionados com taxas de cancelamento. A B agrupou os termos e condições dos Fornecedores de Viagens mais frequentes para o Cliente. Pode consultá-los aqui. Se o seu*



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



*Fornecedor de Viagens não estiver incluído,*

*consulte os seus termos e condições no respetivo website.*

*2.4 Ao utilizar esta Plataforma para comprar Serviços de Viagem, o Cliente autoriza a B a agir como seu agente durante o processo de compra junto do(s) Fornecedor(es) de Viagens correspondente(s), bem como para o pagamento destes produtos ou serviços em nome do Cliente, na medida em que tal for necessário, para garantir que a transação entre o Cliente e o(s) respetivo(s) Fornecedor(es) de Viagens é realizada corretamente. Para fornecer serviços de mediação, a B s cobrará ao Cliente uma taxa de serviço cujo valor dependerá do(s) serviço(s) de viagem comprados. Em todos os casos, a B fornecerá ao Cliente todas as informações necessárias e o preço total da compra do Cliente antes de este ser obrigado por qualquer contrato e/ou obrigação de pagamento.*

*(...)*

Dispõe o Regulamento (CE) nº 261/20024 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável que os passageiros afetados pelo cancelamento de um voo, têm direito a optar entre

- o reembolso do preço do bilhete, nos casos em que desistam de efetuar o voo porque este já não se justifica em relação ao plano inicial da viagem, ou
- pelo reencaminhamento, em condições de transporte equivalente, para o destino final na primeira oportunidade.

O Regulamento é aplicável ao caso apreço, designadamente porque está provado o cancelamento do voo, e os passageiros em causa partem de um aeroporto localizado em território de um Estado-Membro a que o tratado se aplica, (alin. b) do nº 1 do artº 1º, alin. a) do nº 1 do artº 8º).

Ora, A B atua como intermediária na compra do bilhete de avião e da estadia, ou facilitadora do negócio e, nesta qualidade, não pode ser responsável pelo reembolso de quantia relativa a um contrato no âmbito do qual não figura como parte.

Verifique-se, agora, a sua intervenção enquanto intermediária do contrato de transporte aéreo.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



O contrato de mediação é um contrato atípico, regulado pelas regras dos contratos onde houver analogia e das obrigações em geral, sendo caracterizado pelo cumprimento de atos de promoção e facilitação levados a cabo pelo mediador com vista à celebração do contrato. Os direitos e deveres oriundos deste contrato são, em princípio, independentes da vontade do mediador.

Consta do processo (fls 41), comunicação da T *“verificamos que o bilhete 047-3391455136 não foi adquirido diretamente com a T, pedimos que contate diretamente a entidade emissora do bilhete para quaisquer pedidos de cancelamento, reembolso ou ponto de situação.”*.

Termos em que se conclui

1. Pelo direito da Demandante ao reembolso do valor que liquidou pelos voos de Ibiza para Lisboa, agendados para o dia 16 de Março e cancelados pela T, no montante de €191,48,
2. A ser reembolsados pela Demandada, B, como mencionou a T – ao abrigo do contrato entre ambas celebrado (T B).

### C. Do pedido do reembolso da estadia

Quanto ao reembolso da estadia, não foram juntos aos autos os termos e condições de reserva e não ficaram provados os motivos pelos quais a Demandada não usufruiu da estadia.

Na verdade, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, é àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artºs 341º e 342º do CC) – pelo que, à Demandante competia a prova dos factos relativos aos alegados problemas da reserva, o que não fez.

Por outro lado, a Demandada já informou a Demandante que vai proceder ao reembolso da quantia de €444,48 – a que tem, então, direito.

### D. Do pedido do reembolso da chamada telefónica

Resta-nos, agora, o pedido relativo ao reembolso do custo da chamada telefónica efetuada para o número de apoio/contacto da Demandada, , no montante de €116,999.

O número de telefone é um número de contacto fornecido aos clientes da B

A Demandada provou o custo da chamada telefónica que efetuou.

Ora, a ANACOM aprovou em 28 de Novembro de 2019, decisão relativa à definição dos preços de acesso universal para as chamadas destinadas aos números de acesso universal, designadamente as iniciadas por “707”, sendo certo que têm custo estipulado.

Cabia à Demandada a justificação para o facto de uma chamada, destinada ao seu número (divulgado) de apoio, ser direcionada para a Rússia – o que não aconteceu neste processo.

Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e dos serviços prestados (artº 60º da CRP).



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



E, de acordo com os artº 3º e 4º da Lei 24/96 de 31 de Julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e

serviços, que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, nomeadamente de modo adequado às suas legítimas expectativas.

Conclui-se, portanto, pela imposição de uma especial exigência de qualidade na prestação do serviço ao consumidor, no âmbito dos contratos celebrados.

Os números de apoio divulgados pelos fornecedores, de acordo com as legítimas expectativas do consumidor, destinam-se à resolução adequada das questões suscitadas no âmbito da execução do contrato.

Vai para além do expectável considerar que uma chamada telefónica, ainda que através de um número da gama “707”, seja direcionada para a Rússia e ascenda a um custo de €116,999.

Determina o artº 12º da LDC (Lei 24/96 de 31 de Julho) que o consumidor tem direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais resultantes de prestação de serviços defeituosos (nº 1).

E, nos termos do artº 798º do CC, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

No caso em apreço, a Demandada não cumpriu com o dever de informação ao cliente, designadamente acerca dos números de contacto e apoio e, não explicou o motivo pelo qual a chamada teve um custo injustificado e não expectável.

Da falta de informação ou deficiente prestação do serviço, resulta o incumprimento do contrato, imputável à Demandada, e um prejuízo, demonstrado, para a Demandante, no valor de €116,999.

Estão, assim, verificados todos os pressupostos da obrigação de indemnização da responsabilidade da Demandada perante a Demandante.

### G – Decisão

Termos em que se decide,

1. Julgar como provados e, como tal procedentes, os pedidos formulados pela Demandante, relativamente aos reembolsos
  - a) do valor dos voos de Ibiza/Lisboa, cancelados pela T, e a liquidar pela B, e do custo da chamada telefónica para o número de apoio/contacto da Demandada (), e
  - b) em conformidade, se condena a Demandada **B.** ao pagamento à Demandante de €191,48 e €116,999, no total de € 308,48, e, ainda
  
2. se julga como parcialmente não provado e, como tal, parcialmente procedente o pedido da Demandante relativamente ao valor da estadia no Hotel MP,

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

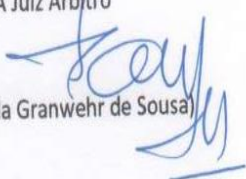
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

condenando-se a Demandada a liquidar a  
quantia, já assumida, de €444,48, absolvendo-se a  
Demandada do remanescente deste pedido.



Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 24 de Março de 2022

A Juiz Árbitro  
  
(Margarida Granwehr de Sousa)