

Proc. n.º 2660/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamadas: B, e C

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 17 de novembro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação de serviço de fornecimento de viagem organizada.

Segundo a reclamante, a mesma adquiriu à reclamada B, Lda um pacote de viagem para 4 pessoas, mãe, pai, a reclamante e um irmão da reclamante (incluindo passagens aéreas e estadia em hotel) para o período compreendido entre 12 de julho e 19 de julho. A compra foi feita on line, no dia 29 de junho de 2023. Contudo, no dia agendado para a partida, o pai da reclamante sofreu um ataque cardíaco e foi transportado de urgência para o hospital onde ficou internado na unidade de cuidados intensivos, tendo sido submetido a intervenção cirúrgica. Essa circunstância, que foi imediatamente comunicada à reclamada B, impediu que a viagem se concretizasse. A reclamante pretende o reembolso do valor que pagou, ou seja, 3.363,90 eur.

A reclamada B deduziu oposição dizendo, no essencial, que só pode reembolsar os valores que ela própria não pagou ou que lhe foram devolvidos, ou seja, 911,90 eur correspondentes ao preço da estadia no Hotel em Cabo Verde.

Resumo

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 4 de janeiro de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e a reclamada B. 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.

Factos dados como provados

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

- A) As reclamadas são donas de estabelecimentos de agências de viagens.



- B) A reclamante contactou a reclamada B no sentido de adquirir uma viagem (passagens aéreas entre Lisboa e Cabo Verde e estadia em hotel em Cabo Verde) para quatro pessoas (a reclamante, os seus pais e o irmão) a decorrer de 12 de julho de 2023 a 19 de julho de 2023.
- C) A compra foi feita no sítio de Internet da reclamada B no dia 29 de junho de 2023.
- D) A compra ocorreu no contexto de um contrato designado contrato de viagem organizada celebrado entre a reclamante e a reclamada C, contrato esse em que a reclamada B figura como intermediária.
- E) O documento escrito de contrato referido em D) foi facultado à reclamante já depois do dia 12 de julho de 2023.
- F) Do contrato consta o seguinte, quanto a “condições de cancelamento”: “100% taxa de penalização 7 dias antes da partida – Desde 2023-07-05 Hasta: 2023-07-12”.
- G) Do contrato consta o seguinte, quanto a “seguros”: “o Viajante declara ter recebido informações sobre a possibilidade de fazer opcionalmente um seguro adicional que cubra os custos de cancelamento”.
- H) No dia 12 de julho de 2023 o pai da reclamante sofreu um ataque cardíaco, tendo sido transportado de urgência para o Hospital, onde ficou internado em cuidados intensivos e foi submetido a intervenção cirúrgica.
- I) No próprio dia 12 de julho de 2023, a reclamante transmitiu à reclamada B o sucedido.
- J) Devido ao referido em H), a reclamante e a família ficaram impedidos de realizar a viagem.
- L) Devido à aquisição da viagem, a reclamante pagou à reclamada B a quantia de 3.363,00 eur.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Em concreto, não se considerou provado que as reclamadas tenham facultado o contrato à reclamante antes do dia 12 de julho de 2023 ou que lhe tenham prestado informações relativamente ao teor do contrato antes dessa data.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), C), I) e J) resultaram do acordo das partes. Com base no documento de contrato de fls 18 deram-se como provados B), D), F) e G). O facto provado H) resultou dos documentos clínicos de fls 6 e segs. O facto provado L) resultou do documento de fls 50 (fatura e recibo). O facto provado E) resultou essencialmente das declarações de parte da reclamante e da ausência de prova das reclamadas em sentido contrário.



A reclamante confirmou no essencial o teor da reclamação. Cancelaram a viagem porque o pai teve um ataque cardíaco, foi no próprio dia em que iam embarcar, tiveram de parar tudo, foi INEM, foi hospital. Pela viagem pagaram 3363,60 eur. Sabe que a agência de viagem conseguiu reembolso do hotel mas não sabe qual é o valor. A viagem foi cancelada no 13.º / 14.º dia, e a compra foi online. Nunca foram informados sobre seguro de cancelamento. Compraram na internet / Facebook. Só recebeu o contrato depois de ter feito a reserva. No contrato fala em circunstâncias inevitáveis ou algo assim o que lhe parece uma cláusula abusiva porque só protegem o operador ou a companhia aérea. Só teve acesso ao contrato depois de ter cancelado.

A reclamada referiu que a reserva foi feita no dia 25, às 20h35, pelo site. No site está bem dito que não garante reserva, atrás há um preço final com seguros incluídos. No dia 26, às 8h23 foi enviado um email com valor total a pagar. A cliente fez o pagamento no mesmo dia, estava a menos de 35 dias, teve de pagar 100% do valor. Houve seguros. O site obriga a clicar em tomei conhecimento das condições de reserva. A cliente recebeu toda a informação e toda a documentação.

Fundamentação jurídica

As partes celebraram um contrato de viagem organizada, tal como previsto no art. 2.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, ou seja, um contrato relativo à globalidade da viagem organizada.

A questão que aqui se discute prende-se com saber se a reclamante tem direito ao reembolso total do valor pago considerando que a viagem foi cancelada antes de decorridos 15 dias sobre a compra e por motivos de saúde ponderosos e imprevistos. As possibilidades de rescisão do contrato pelo viajante são as contempladas pelos arts. 25.º e 26.º.

O art. 25.º estabelece que o “viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada a todo o tempo, antes do início da viagem”. Neste caso, não é necessário invocar o motivo, mas o viajante fica obrigado “a pagar à agência de viagens e turismo uma taxa de rescisão adequada e justificável, estabelecida no contrato, calculada com base na antecedência da rescisão do contrato relativamente ao início da viagem organizada e nas economias de custos e nas receitas esperadas em resultado da reafetação dos serviços de viagem”. A taxa prevista no contrato é de 100%. Se o contrato não fixasse a taxa de rescisão (hipótese que aqui deve ser ponderada uma vez que não se considerou provado que a reclamante tivesse tido acesso ao documento escrito de contrato antes de o ter rescindido), o montante da taxa deveria então corresponder ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem, devendo a agência de viagens e turismo, a pedido do



viajante, justificar o montante da taxa de rescisão. As agências de viagens e turismo são ambas solidariamente responsáveis pela obrigação de devolução de valores ao viajante e essa devolução deve ocorrer no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

O art. 26.º é aplicável a contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e permite que o viajante exerça o direito de retratação do contrato de viagem organizada durante o prazo de 14 dias sem ter de invocar qualquer fundamento. Para este efeito, consideram-se contratos celebrados fora do estabelecimento comercial os que são celebrados na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do viajante em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual. Não é o caso, face ao que ficou provado.

Das hipóteses contempladas nos arts. 25.º e 26.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, aproveitaria à reclamante a do art. 25.º, n.os 1 e 3, ficando as reclamadas obrigadas, em regime de solidariedade e no prazo de 14 dias, a devolver à reclamante a diferença entre o preço pago e o valor de uma taxa correspondente ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem, devendo a agência de viagens e turismo, a pedido do viajante, justificar o montante da taxa de rescisão

Contudo, releva aqui também a circunstância de a reclamante não ter sido informada relativamente à possibilidade de fazer seguro de cancelamento. Nos termos do art 17.º, n.º 1, als. g) e h) do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao diploma e, quando aplicável, a informação:

- i. de que o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável, das taxas de rescisão normalizadas exigidas pela agência de viagens e turismo que não podem ser superiores ao preço da viagem deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem, valores que são justificados caso tal seja solicitado pelo viajante;
- ii. sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por parte do viajante ou os custos da assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte.

O ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos de informação recai sobre as agências de viagens e turismo. (art. 21.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março). Por outro lado, “quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços” (art. 8.º, n.º 4 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho). Uma vez que a reclamante só recebeu informação cabal e legalmente obrigatória em momento posterior ao da rescisão, entende-se que o cancelamento da viagem no dia 12 de julho corresponde a um cancelamento válido, ao abrigo do disposto no art. 8.º, n.º 4, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Assim sendo e por violação dos deveres de informação a que as reclamadas estavam obrigadas, a reclamante tem direito ao reembolso total dos valores que pagou. O que significa que a reclamação deverá ser julgada procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condenam-se as reclamadas, em regime de solidariedade, a pagar à reclamante o valor de 3.363,90 eur (três mil trezentos e sessenta e três euros e noventa cêntimos) acrescido de juros à taxa legal desde a notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 14 de janeiro de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto