

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 891/2020.**

**Demandante:** A

**Demandada:** B

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** “*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.*” (**artigo 4.º/1**); **3.º** “*1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)*” (**artigo 8.º/1**); “*1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.*” (**artigo 9.º/1/2/3**); **4.º** O Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu **artigo 17.º**, sob a epígrafe “*Informações pré-contratuais*” que “*1 — 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 presente decreto -lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada: ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;*”; **5.º** Estas informações pré-contratuais “*...são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis.*” - **artigo 17.º/4** —, tem “*Caráter vinculativo*” e

“...fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresse entre as partes.” (**artigo 19.º/1**); **6.º** Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a “1 — A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar...”, salvo em situações excecionais que constam daquele artigo.**7.º** Por sua vez, da norma do **artigo 29.º/2**, sob a epígrafe “Redução do preço e indemnização por danos”, resulta, ainda, que “2 — O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais.”; **8.º** Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada “B” não atuou ilícita e culposamente, em virtude de ter respeitado, desde logo, as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 17.º, 19.º, 24.º e 29.º**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, não resultando da sua atuação quaisquer danos, designadamente os invocados pelo demandante.

## **I. - Relatório:**

### **A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

O demandante **A**, residente na Rua X, 0000-000, no concelho de C, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 891/2020, contra a demandada **B**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €396,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

A demandada apresentou contestação escrita através da qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnando, em síntese, pela improcedência total da ação e pela sua absolvição do pedido.

### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

**C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A demandada apresentou a sua contestação escrita em 10-05-2021.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 17-05-2021, pelas 10:30.

O demandante encontrava-se presente e a demandada representada pela Dr.ª D, Advogada, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CNIACC.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

**II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”. Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €396,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€396,00** (trezentos e noventa e seis euros), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis do demandante, das quais resultou, inclusivamente, a confissão espontânea de factos com força probatória plena contra o mesmo, assim como, os documentos juntos pelo mesmo, o depoimento da testemunha F, que revelou conhecimento direto dos factos e depôs, igualmente, com segurança, autenticidade e genuinidade, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:



1. A demandada é uma agência de viagens devidamente registada no Turismo de Portugal para o efeito, comercializando os seus serviços de forma directa, ou seja, nas suas lojas, mas também através do seu site na Internet ([XXXXXX](#));
2. No âmbito da sua atividade comercial comercializa serviços de viagem próprios, ou seja, por si “organizados”, mas também e essencialmente serviços de viagem, pacotes turísticos de terceiros, ou seja, pacotes turísticos/viagens organizadas elaboradas e organizadas por outras agências de viagens, denominadas operadores turísticos;
3. Nestas situações e conforme informado no momento da reserva, sendo um serviço de terceiro (operador) e que este comercializa a várias agências em simultâneo, a agência ao receber a reserva de um cliente terá de contratar tal serviço junto do referido operador responsável pela viagem organizada em causa, não é uma confirmação automática de serviços (o que é devidamente informado aos clientes);
4. O filho do demandante, por instruções deste, fez uma reserva no “website” da demandada, no domingo à noite, tendo recebido o email automático datado de 21 de julho de 2019 pelas 18:56;
5. No mesmo que é dito que a reserva estava por confirmar;
6. Num dos parágrafos do email é dito que: *“Este pedido de reserva não se encontra confirmado, pelo que entraremos em contacto em breve para: - Informar da disponibilidade das datas seleccionadas...”*
7. Essa situação é reiterada mais à frente no referido email com a indicação: *“Data limite para pagamento: 2019-07-21 (**Informamos que sua reserva, está sujeita à confirmação** e validação do pagamento efectuado) 1. Brevemente, eu ou um dos meus colegas, irá entrar em contacto consigo para efetuar a validação do pagamento e o envio de toda a documentação...”*;
8. Logo ao início da manhã de segunda feira e com a indicação da reserva pretendida os serviços da agência verificaram que o operador já não conseguia confirmar a reserva solicitada pelo cliente e para o qual este se inscreveu, pois já não apresentava disponibilidade para 4 pessoas;

9. De imediato, a agência entrou em contacto com o cliente apresentando as seguintes alternativas: i. melhor alternativa disponível (programa simular) junto de outros operadores turísticos (V, voo T) com um suplemento de 99Eur por pessoa; ii Cancelamento e devolução imediata do valor pago;
10. O filho do demandante, por instruções deste, contactou a agência por telefone tendo sido devidamente explicado que conforme a informação no site, condições gerais e no email automático que recebeu no domingo à noite, a reserva ficava pendente de confirmação e está sujeito a disponibilidade.
11. A informação referente à confirmação por parte dos fornecedores consta das condições gerais da agência que se encontram publicadas no “website” da demandada;
12. O artigo 2.º das referidas condições dispõe o seguinte: “2. *Inscrições.* 2.1. *No acto de inscrição e Reserva o cliente deverá efetuar o pagamento de 100% do total do serviço a contratar.* 2.2. *Caso a viagem para a qual o cliente se inscreve resulte de um programa combinado de operador turístico e que não resulte de processos automáticos de reserva, deverá ser efetuado um pagamento de 30% do preço da viagem, liquidando os restantes 70% até 21 dias antes do início da viagem.* 2.3. *Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das expostas supra, independentemente da antecedência de reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores como condições particulares. Se aplicável, a AGÊNCIA comunicará o valor a pagar assim que obtiver essa informação sendo da responsabilidade do cliente assegurar o respetivo pagamento para a efetuar a reserva.* 2.4. *A AGÊNCIA reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima.* 2.5. *As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.*”;
13. A informação referente às condições gerais é prévia a qualquer pedido de reserva in [xxxx](#) sendo ainda disponibilizada a respetiva ficha de informação generalizada in [xxxxx](#);
14. A informação é disponibilizada antes de um cliente avançar com qualquer reserva no “website”;
15. O demandante e o seu filho não leram as condições gerais antes, durante e após a contratação da viagem;
16. O processo de reserva decorreu na manhã de segunda feira;

17. Caso a reserva tivesse dado entrada no horário útil dos serviços a demandada teria informado o demandante;
18. Tendo sido uma reserva efetuada no domingo só na segunda de manhã teria sido possível obter a referida confirmação, o que não foi possível;
19. O cliente foi informado que poderia cancelar e receber de imediato o valor pago, ou poderia optar por um dos demais programas turísticos existentes;
20. Pelas 13h00 o filho do demandante, por instruções deste, solicitou por e-mail à demandada a referência multibanco para pagamento do acréscimo de valor por pessoa;
21. O demandante fez pagamento pelas 14h20 e a demandada realizou o pedido de reserva, posteriormente confirmada;
22. O cliente recebeu toda a documentação relativa ao contrato, a fatura-recibo e usufruiu dos serviços previstos na viagem.

**Não resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O demandante comunicou à demandada que reclamaria, posteriormente, o reembolso do valor acrescido pago por pessoa em virtude de não concordar com o mesmo.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

**Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:**

- a) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2 pelos documentos que se encontram juntos aos autos;
- b) Quanto ao facto n.º 3 pelo depoimento da testemunha F;
- c) Quanto aos factos n.ºs 4, 5, 6, 7, 8 e 9 pelos documentos que se encontram juntos aos autos;
- d) Quanto ao facto n.º 10 pelo depoimento da testemunha F;

- e) Quanto aos factos n.ºs 11, 12, 13 e 14 pelos documentos que se encontram juntos aos autos;
- f) Quanto ao facto n.º 15 pela confissão espontânea e sem reservas do demandante nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral;
- g) Quanto ao facto n.º 16 pelos documentos juntos aos autos;
- h) Quanto aos factos n.ºs 17 e 18 pelo depoimento da testemunha F;
- i) Quanto aos factos n.ºs 19, 20 e 21 pelos documentos juntos aos autos;
- j) Quanto ao facto n.º 1 da matéria de facto que não resultou provada, em virtude do demandante **não ter logrado provar os factos constitutivos** (*alteração unilateral do contrato de viagem e falta de prestação de informações relativamente à reserva*), do **direito alegado** (*indenização dos danos patrimoniais no valor de €396,00*), nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 342.º**, do Código Civil, que consagra as regras do “*Ónus da prova*”, não tendo, designadamente, produzido qualquer prova testemunhal e/ou documental, pelo contrário, das declarações de parte que prestou resultou, inclusivamente, a confissão, espontânea e sem reservas, que ele e o seu filho não leram as condições gerais dos serviços, antes, durante ou depois da contratação da viagem.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes o depoimento da testemunha F dada a genuinidade e autenticidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor do depoimento, assim como qualquer contradição entre o mesmo com os documentos juntos aos autos pelas partes.

Deste modo o demandante não cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente à alteração das condições da viagem.

Tendo intervindo na fase “arbitral” deste processo a demandada logrou provar, documental e testemunhalmente, pelo depoimento da testemunha F, que a impossibilidade de concretizar a reserva pretendida, por um lado, e que o acréscimo de preço, por outro, não lhe são imputáveis, e, ainda, que informou, atempadamente, o demandante, dessas alterações e dos custos resultantes das mesmas.

Este tribunal arbitral concluiu, assim, que a demandada o cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 29.º/2**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada “B” é ilícita e, conseqüentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor reclamado pelo demandante a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada “B” cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07, e no Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

*“O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À protecção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;” (artigo 3.º/alíneas a), d), e e f)).*

*“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.” (artigo 4.º/1),*

*“1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)” (artigo 8.º/1).*

*“1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.” (artigo 9.º/1/2/3).*

*“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.” (artigo 12.º/1).*

O Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece, por sua vez, o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu **artigo 17.º**, sob a epígrafe “Informações pré-contratuais” que “1 — 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 presente decreto -lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada: ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;”.

Estas informações pré-contratuais “...são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis.” - **artigo 17.º/4** —, tem “Caráter vinculativo” e “...fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresse entre as partes.” (**artigo 19.º/1**).

Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a “1 — A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar...”, salvo em situações excecionais que constam daquele artigo.

Por sua vez, da norma do **artigo 29.º/2**, sob a epígrafe “Redução do preço e indemnização por danos”, resulta, ainda, que “2 — O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b)

*Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais.”.*

Aplicando o direito acabado de citar à matéria de facto que resultou provada este tribunal conclui, sem margem para dúvidas, que a demandada “B” cumpriu as normas acima citadas.

Este tribunal arbitral não tem dúvidas que a demandada informou o demandante logo que constatou que não poderia cumprir os termos da reserva realizada pelo mesmo, dando-lhe, inclusivamente, duas opções, uma viagem de substituição e o seu preço ou a resolução do contrato sem custos.

Não tem dúvidas, igualmente, que o demandante aceitou a viagem de substituição, pagou o preço solicitado pela demandada, realizou a viagem e não formulou, verbalmente ou por escrito, qualquer reserva relativamente à alteração com o intuito de obter, desde logo, o reembolso do valor do acréscimo por pessoa.

A demanda logrou, por isso, cumprir o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 29.º/2**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, que dispõe, em suma, que “2 — O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais.”.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada “B” não atuou ilícita e culposamente, tendo respeitado as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 17.º, 19.º, 24.º e 29.º**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

**V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

**VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€396,00** (trezentos e noventa e seis euros), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

**Braga, 27-05-2021.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

