

Processo n.º 796/2022

Requerente: A

Requerida: B

SUMÁRIO:

A atividade da Reclamada está atualmente regulamentada pelo DL n.º 17/2018, de 08/03, DL n.º 7/2004, de 07/01, na sua atual redação que lhe veio a conferir a Lei n.º 40/2020 de 18/08, e em tudo mais pela conjugação do C.C., com a LDC (Lei n.º 24/96 de 31/07) com o DL 67/2003 de 08/04.

1. Relatório

1.1. A Reclamante pretendendo a condenação da Reclamada no pagamento de €4.511,00, vem em suma alegar o cumprimento defeituoso do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, viagem organizada, o que lhe ocasionou como danos: primeira noite não usufruída em regime de Meia Pensão no Hotel M Hotel D, no valor de €900,00; suplemento de Meia Pensão a partir de 31/12 para 5 pessoas, no valor de €1.800,00; diferença na qualidade dos hotéis entre Hotel M Hotel D para o Hotel R no valor de €600,00, valor de €101,00 gasto em telecomunicações e Roaming; valor gasto em táxi correspondente a 16 Dirham e indemnização pelo desgaste emocional causado que arruinou o resto da nossa viagem no valor de €500,00 acrescido do valor de seguro pago por mau profissionalismo do colaborador em €600,00

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, confessando-se devedora da quantia de €816,13 e no demais impugnando os factos versados na reclamação inicial.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 34º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não restituir ao Requerente o quantitativo de €4.511,00, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

2.2 Valor da Ação

€4.511,00 (quatro mil quinhentos e onze euros)

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Requerente e Requerida em 02/11/2021 celebraram contrato de prestação de serviço tendo em vista uma viagem organizada para viajar a 28/12/2021 para 2 adultos e 3 crianças pelo preço global de €7.523,06 com destino ao Dubai
2. Uma vez chegados ao destino, havendo uma anomalia de reserva não puderam ficar alojados no Hotel M Hotel D que haviam contratado

3. A Requerente aceitou a substituição da unidade hoteleira para o Hotel R em regime de Meia Pensão

4. A Requerente procedeu ao cancelamento do Regime de Meia Pensão

5. A Requerida reconhece-se devedora do valor de €816,13 correspondente ao reembolso do valor da primeira noite (€294,53) o valor da Meia Pensão (€571,60 e o valor do táxi (€4,00)

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A situação dos autos lhe ocasionou como danos à Requerente: primeira noite não usufruída em regime de Meia Pensão no Hotel M Hotel D, no valor de €900,00; suplemento de Meia Pensão a partir de 31/12 para 5 pessoas, no valor de €1.800,00; diferença na qualidade dos hotéis entre Hotel M Hotel D para o Hotel R no valor de €600,00, valor de €101,00 gasto em telecomunicações e Roaming; valor gasto em táxi correspondente a 16 Dirham e indemnização pelo desgaste emocional causado que arruinou o resto da nossa viagem no valor de €500,00 acrescido do valor de seguro pago por mau profissionalismo do colaborador em €600,00

**

3.2. Motivação

A **fixação da matéria dada como provada e não provada** resultou, uma vez que em sede declarações de parte da Requerente e de inquirição da testemunha pela mesma arrolada, RS, seu cônjuge, se limitaram ambos a corroborar na íntegra a versão dos factos alegados na Reclamação inicial, essencialmente em confissão da Requerida, à míngua de outro elemento probatório carreado aos autos.

Já a matéria dada por não provada, assim resulta da ausência de qualquer elemento probatório suscetível de permitir este Tribunal conhecer dos factos alegados.

*

3.3. Do Direito

A atividade da Reclamada está atualmente regulamentada pelo DL n.º 17/2018, de 08/03, DL n.º 7/2004, de 07/01, na sua atual redação que lhe veio a conferir a Lei n.º 40/2020 de 18/08, e em tudo mais pela conjugação do C.C., com a LDC (Lei n.º 24/96 de 31/07) com o DL 67/2003 de 08/04, pois que, Requerente e Requerida celebraram um contrato de prestação de serviço, através do qual esta venda uma viagem organizada recebendo o pagamento do preço diretamente do Consumidor.

Claro está que, nos termos do artigo 4º da LDC, 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, o denominado direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços.

No caso dos autos, o Consumidor criou a legítima expectativa, ao celebrar o contrato de prestação de serviço com a Requerida, de que esta procederia de acordo com o que entre as partes havia sido clausulado.

Conforme supra se veio a expor em sede de fundamentação de facto e respetiva motivação, não resulta provado (ou sequer alegado) que a Reclamada tenha procedido em conformidade ao estabelecido entre as partes, pelo contrário, resultou provado o cumprimento defeituoso pela mesma, ao não proceder com a diligência devida assegurar o alojamento da Requerente e seu agregado familiar na unidade hoteleira por esta escolhida.

Porém, resulta também provado que a Requerente consentiu na substituição da unidade hoteleira, assim consentindo na alteração dos termos contratuais inicialmente acordados entre as partes.

A este propósito afirma o n.º 1 do artigo 12º da LDC que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

E bem assim, o artigo 29º do DL 17/2018, de 08/03, vem dizer ao que ao caso aqui importa, 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.

3 - Os direitos à indemnização ou à redução de preço nos termos do presente decreto-lei não podem afetar os direitos dos viajantes nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, do Regulamento (CE) n.º 392/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, e do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, e nos termos das convenções internacionais, tendo os viajantes direito de apresentar

reclamações nos termos do presente decreto-lei e dos referidos regulamentos e convenções internacionais.”

Assim, conjugando o artigo 12º da LDC com o estipulado no artigo 29º do referenciado DL 17/2018, e não logrando a reclamada fazer prova de qualquer situação excecional prevista no seu n.º 2, o Consumidor terá direito a ser indemnizado por conta do incumprimento contratual da Requerida.

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Demonstrado que está o incumprimento contratual, importa pois analisar os restantes requisitos legais para verificação do direito de indemnização pelo consumidor.

Assim, e conforme supra já se veio a expor, resulta assente, por expressa confissão da Requerida danos a ressarcir à Requerente na quantia global de €816,13, não logrando

a Requerente fazer prova de qualquer dano ou valor diferente deste, assim à confissão parcial do pedido em processo arbitral de consumo será de aplicar, nos termos do disposto no artigo 19 do Regulamento do CNIACC o regime da confissão judicial, prevista nos artigos 277º e seguintes do CPC, ou seja, ocasionando a extinção da demanda por condenação, nos precisos termos confessados, nos termos conjugados do disposto nos artigos 283º, 284º, e 290º/2 do CPC

Assim, e sem mais considerações, por convicção deste Tribunal, é a presente demanda parcialmente procedente.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de €816,13, absolvendo-a no demais peticionado.

Notifique-se

Braga, 28/12/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)