

Proc. n.º 1632/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamantes: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 14 de julho de 2023, os reclamantes recorreram à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação de serviços que são próprios de agências de viagens.

Segundo os reclamantes, adquiriram uma viagem turística com destino a Malta e Gozo, tendo recorrido aos serviços da reclamada que é dona de uma agência de viagens. A viagem decorreu de 7 a 14 de junho de 2023. A viagem foi adquirida e realizada em conjunto com um casal amigo dos reclamantes, tendo ambos os casais pago o mesmo valor. Contudo, nos dois dias que estiveram hospedados em Gozo foram confrontados com a circunstância de o casal amigo ter ficado alojado em cómodos com características muito superiores às dos reclamantes, no mesmo hotel, sem que nada pudesse justificar a diferença de tratamento. Os reclamantes ficaram a contar com um quarto duplo com vista jardim. Contudo, foi-lhes indicado que pernoitassem num quarto duplo interior, sem janelas, numa zona do hotel que estava com obras em curso. Os reclamantes pretendem ser ressarcidos pelo valor correspondente à diferença entre os quartos atribuídos aos dois casais, bem como pelos danos resultantes da perturbação psicológica a que foram sujeitos.

A reclamada deduziu oposição. No essencial referiu que entre o momento em que facultaram o orçamento aos clientes e o momento em que concretizaram a reserva dos quartos foram feitas outras reservas o que condicionou a disponibilidade de quartos. De qualquer modo, não perceberam que havia uma diferença entre os dois quartos e jamais tiveram a intenção de prejudicar os clientes ou de lhes conferir tratamento diferenciado.

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 24 de outubro de 2023, diligência a que compareceu a reclamante mulher. O litígio é suscetível de

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

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) Os reclamantes efetuaram uma viagem a Malta e Gozo com partida de Portugal agendada para o dia 7 de junho de 2023 e regresso agendado para o dia 14 de junho de 2023.
- B) Entre os dias 11 e 13 de junho de 2023, o casal ficaria e ficou em Gozo.
- C) Para aquisição da viagem (incluindo passagens de avião e estadia), os reclamantes recorreram aos serviços da reclamada, sendo esta dona de uma agência de viagem em Abrantes que opera com a marca ou denominação “B”.
- D) A viagem foi programada em conjunto pelos reclamantes e por um outro casal, viajando todos em simultâneo e na companhia uns dos outros.
- E) Da proposta / orçamento apresentado pela reclamada aos reclamantes constava a indicação de quartos em Gozo com a designação “Quarto vista jardim”.
- F) A reclamada reservou os seguintes quartos no Hotel ..., em Gozo, para o período compreendido entre 11 e 13 de junho de 2023: para o casal reclamante, um quarto duplo; para o casal que acompanhava o casal reclamante um quarto duplo luxo terraço ou varanda.
- G) A reclamada pagou ao Hotel ... os seguintes valores: 191,79 eur pelo quarto em que pernitou o casal reclamante e 338,97 eur para o quarto em que pernitou o casal que acompanhava o casal reclamante.
- H) O custo total da viagem para os dois casais foi de 2.033,00 eur para cada um deles.
- I) Os dois casais não foram informados nem tinham conhecimento de que as condições de viagem e alojamento poderiam ser diferentes entre eles, tanto assim que o preço pago foi o mesmo por cada casal.
- J) No Hotel ..., o casal reclamante ficou instalado em quarto duplo interior no 2.º andar, em zona do hotel que estava em obras; no mesmo Hotel e no mesmo período, o casal que acompanhava o casal reclamante ficou instalado em quarto duplo no 5.º andar com terraço e vista jardim, incluindo jacuzzi.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), B), C) e D) resultaram do acordo das partes, bem como das declarações de parte prestadas pela reclamante mulher. As declarações de parte da reclamante foram igualmente relevantes para todos os restantes factos. Relativamente ao facto provado E), foi relevante o documento de fls 28 e 29 (email com a proposta de serviço a prestar e preço). Relativamente ao facto provado F), foram relevantes os vouchers de reserva de fls 41 a 44. Relativamente ao facto provado G), foram relevantes as reservas de fls 46 a 47. O facto provado H) resultou das faturas de fls 31 e 32.

A reclamante prestou declarações na audiência de forma espontânea, perfeitamente credível e coerente. Referiu que fizeram uma viagem através da agência da reclamada a Malta entre 7 de junho e 14 de junho. A viagem incluía dois dias na ilha de Gozo, de 11 a 13 de junho. A sede da agência é em Abrantes. Foram falando e receberam todos os documentos a 2 de junho. Quando chegaram ao hotel a Gozo, foram com outro casal, o outro casal foi para um 5.º andar, a reclamante foi para o 2.º andar – quarto interior, zona de obras, sem janelas. Subiram à receção do hotel e assinalaram que não era aquela informação que tinham, pretendiam um quarto duplo vista jardim. Na receção informaram que não e demonstraram que era o que estava contratado e mostraram os emails trocados com a agência de viagem. Receberam um quarto duplo, sim, mas sem vista jardim. No 5.º andar todos os quartos eram de luxo. Os dois casais pagaram exatamente o mesmo. Logo nessa noite tentaram contacto com o senhor G, mas não conseguiram porque já era tarde. No dia seguinte de manhã conseguiram falar com o senhor G e trocaram mensagens. Falaram durante 23 minutos. Relataram as condições do quarto em que estavam e do quarto em que estava o outro casal. Em resposta, o Senhor G disse que podia fazer o *downgrade* do outro casal, colocando-o num quarto menos nobre. Mas não era essa a intenção do casal, o que pretendiam era o seu próprio upgrade. O Senhor G alegou que em março, quando fez a reserva, não havia dois quartos da mesma categoria e por isso esta solução. Mas a verdade é que nunca informou os clientes. Entende que há um incumprimento de contrato porque ficaram num quarto interior sem vista jardim e não foi isso que ficou combinado.

No casal do lado diz quarto de luxo vista ou varanda, neste casal só diz quarto duplo. Quando receberam os vouchers não se aperceberam da diferença nem foram minimamente informados da diferença. Esconderam a realidade. Entende também que o tratamento dado pelo Senhor Gonçalves foi incorreto aparentando um certo “gozo” com a situação. Era um único voucher para os dois casais. Em Malta os quartos eram iguais. O Senhor G disse posteriormente que nunca foi informado que o quarto não tinha condições. Isso é totalmente

falso, é mentira, porque no dia 12 falaram propositadamente sobre esta questão, por telefone estando o casal ainda em Gozo. A estadia em Gozo já era a reta final da viagem. Saíram de gozo, dormiram uma noite em malta e depois voltaram para Portugal.

Fundamentação jurídica

Desde já se adianta que se entende dever ser dada razão aos reclamantes quanto à existência de incumprimento por parte da reclamada.

Por um lado, porque o orçamentado / proposto pela reclamada e aceite pela reclamante foi um quarto vista jardim, como resultou do facto provado E). Verificou-se depois que o fornecido foi um quarto interior, sem qualquer tipo de vista.

Contudo, mais importante do que aquela manifestação de incumprimento, a reclamada estava obrigada a atuar com boa-fé. Em sentido objetivo, “O princípio da boa-fé revela determinadas exigências objetivas de comportamento – de correção, honestidade e lealdade – impostas pela ordem jurídica, exigências essas de razoabilidade, probidade e equilíbrio de conduta, em campos normativos onde podem operar subprincípios, regras e ditames ou limites objetivos, postulando certos modos de atuação em relação, seja na fase pré-contratual, seja ao longo de toda a execução do contrato, incluindo na extinção e liquidação da relação” (como resulta do Ac. do Tribunal da Relação de Coimbra 4 de abril de 2017, disponível em dgsi.pt com o n.º de proc 896/13.6TBCTB.C1). Entende-se que a reclamada atuou em flagrante contrariedade com aquele princípio quando, sem disso prevenir ou informar os reclamantes, proporcionou estadias qualitativamente muito diferentes aos dois casais que programaram a viagem em conjunto e pagaram exatamente o mesmo, sabendo a reclamada de antemão as condições exatas em que o serviço seria prestado.

A culpa do incumprimento presume-se (art. 799.º, n.º 1 do Código Civil - CCiv), sendo certo que a reclamada não logrou demonstrar que os factos que caracterizam esse incumprimento não lhe são imputáveis. O incumprimento contratual confere ao credor o direito a ser indemnizado pelos prejuízos causados (art. 798.º do CCiv).

Entende-se ser justo admitir que os reclamantes pagaram metade do valor total faturado pela reclamada aos dois casais a propósito da estadia no hotel em Gozo quando na realidade, a avaliar pelos valores pagos pela agência de viagens pela reserva de quartos, deveria ter pago apenas a percentagem de 36,13%. Assim dos 570,00 eur que foram faturados aos dois casais, a reclamante teria a pagar 205,94 eur e não 285,00 eur. É-lhe devida, a título de indemnização, a devolução de 79,06 eur. Por outro lado, admite-se que a situação que está na origem do incumprimento causou aos reclamantes constrangimentos relevantes, prejudicando o gozo pleno da viagem e o rendimento “lúdico” que pretenderam retirar do investimento que

fizeram e de ocasiões (viagens ao estrangeiro) que são raras e que têm um capital emocional significativo (são recordações que se pretendem que sejam perpetuadas pelo que proporcionaram de positivo). Admite-se perfeitamente que exista um dano relevante de natureza moral no incumprimento aqui em causa, sendo certo que se entende equilibrado quantificá-lo em 250,00 eur.

Nessa medida, a ação deve ser julgada procedente, com a conseqüente condenação da reclamada a pagar aos reclamantes a quantia de 329,06 eur.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar aos reclamantes a quantia de 329,06 eur (trezentos e vinte e nove euros e seis cêntimos) acrescida de juros à taxa legal desde a notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 8 de novembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto