

Proc. n.º 2161/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 4 de outubro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um pacote de viagem.

Segundo a reclamante, o mesmo contactou a reclamada no sentido de organizar uma viagem de cruzeiro com saída e chegada na Grécia, para dois adultos e uma criança, incluindo viagens de avião entre Portugal e a Grécia. No dia 26 de dezembro, pagou 494,00 eur à reclamada, tendo esta apresentado o que foi anunciado como comprovativo de reserva. Ainda em dezembro de 2022, foram pagos 831,00 eur adicionais. Em julho de 2023, foram pagos 1.976,00 eur. Apesar de ter feito os pagamentos, acabou por constatar que não havia qualquer reserva e a viagem não se realizou. O reclamante pretende a devolução do valor que pagou, ou seja, 3.301,00 eur.

A reclamada apresentou oposição. No essencial referiu que foi posta em causa a dignidade profissional da empresa por insultos e difamações perpetradas pelo reclamante diretamente, nas redes sociais e em sítios de internet vocacionados para reclamações e que, por esse motivo, cancelou a viagem. Sabe que tem de devolver o dinheiro o que ainda não fez porque ainda não obteve ela própria o reembolso.

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 compareceu o reclamante e uma testemunha apresentada pelo reclamante. 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) A reclamada é dona de um estabelecimento de agência de viagens, atividade a que se dedica.
- B) No dia 29 de dezembro de 2022, o reclamante pagou à reclamada a quantia de 494,00 eur para pagamento da viagem de cruzeiro XXX para dois adultos e uma criança, em regime de pensão completa, com saída de Atenas a 3 de setembro de 2023.
- C) O reclamante pagou ainda à reclamada a quantia de 831,00 eur correspondente a 3 bilhetes de avião e seguro de cancelamento, com saída do Porto e chegada a Atenas a 3 de setembro e saída de Atenas, com escala em Milão e chegada ao Porto a 11 de setembro de 2023.
- D) O reclamante pagou ainda à reclamada a quantia de 1.976,00 eur correspondente ao remanescente do preço pelo serviço referido em B).
- E) A reclamada entregou ao reclamante o documento denominado confirmação de reserva XXX, com data de 22 de dezembro de 2022.
- F) A reserva referida E) não era uma reserva efetiva; a circunstância de a reserva não ter sido confirmada até ao dia 26 de dezembro de 2022 fez com que a mesma fosse cancelada no sistema XXX.
- G) Contra a vontade e o interesse do reclamante, a viagem de cruzeiro que o reclamante pretendia fazer, não foi feita, tendo a reclamada transmitido ao reclamante que se obrigava a devolver o valor pago e tendo solicitado a indicação de IBAN's para o efeito.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) e G) resultaram do acordo das partes. Os factos provados B) a D) resultaram dos documentos de fls 64, 65, 66, 70, 71, 83, 84 e 85 (faturas, recibos e comprovativos de transferência) e os factos provados E) e F) resultaram do documento de fls 92 (documento relativo à suposta reserva e explicação facultada pela XXX quanto ao seu teor). Foi ainda considerado o depoimento da testemunha apresentada pelo reclamante e as suas próprias declarações de parte.

A testemunha C é casada com o reclamante. Resumidamente referiu que solicitaram uma viagem e pagaram-na, mas acabaram por não fazer nada. Era uma



viagem de avião seguida de um cruzeiro. Pagaram o que tinham a pagar. Perceberam, entretanto, que os códigos de reserva que lhes foram dados não eram válidos e nunca conseguiram aceder à plataforma do cruzeiro onde deveriam inserir os códigos. Com o aproximar da data da viagem acabou por não haver viagem nenhuma. Tentaram entrar em contacto com a empresa que vendeu a viagem, mas sempre sem sucesso. O valor da viagem era de 3301,00 eur / agregado familiar. O casal e uma filha menor. Incluía viagem de avião do Porto para a Grécia ida e volta e depois o cruzeiro em si mesmo. Pagaram a totalidade do valor, ou seja, à data do embarque estava tudo pago. Foi tudo pago de acordo com os pedidos de pagamento que foram sendo feitos. A viagem de avião foi paga logo de início na totalidade. O cruzeiro foi em duas parcelas dentro dos prazos facultados pelo representante da reclamada. O representante da reclamada tinha referido uma data previsível para lhes enviar a documentação, meados de agosto. Por volta do dia 20 de agosto não tinham nada. O marido fez tentativas de entrar em contacto com o representante da reclamada. Numa primeira vez ele respondeu. Ele enviou faturas / recibo de um pagamento. Depois o A (reclamante) disse-lhe que não abrangia todos os valores e a reclamada voltou a enviar a mesma documentação, documentação repetida. Quanto a documentos de viagem empatou, disse que não se preocupassem, que ele trataria de tudo. Estavam preocupados porque iam com a filha de 2 anos. Que “amanhã” sem falta enviava toda a documentação da viagem. No “dia seguinte”, não enviou nada. Solicitou também os códigos de reserva do cruzeiro. Ele facultou códigos de reserva, o reclamante tentou introduzir os códigos na plataforma de cruzeiros, a resposta foi que os códigos eram inválidos. Ele disse que era um problema da XXX e não dele. Disse que seria muita afluência à plataforma e que esse seria o motivo para não conseguirem. Os dias foram passando e não tinham nada. Mesmo em relação à viagem de avião, não havia absolutamente nada. Um dos outros agregados contactou a XXX e conseguiu contacto com o P (gestor de cliente da XXX) que informou que os códigos eram de pré-reserva / ou simulação que acabou por não ficar definitivo porque não foi efetuado o pagamento. Não houve pagamento, logo as reservas não ficaram consolidadas.

O reclamante referiu que o código de reserva era na realidade uma opção de reserva, nunca foi paga. Quanto à viagem de avião nunca tiveram quaisquer informações ou códigos ou o que quer que seja. Quando começaram a exigir documentação mais concreta, o representante da reclamada deixou de responder ou de atender o telefone. Fizeram o pagamento e não tiveram quaisquer viagens.

Fundamentação jurídica

O reclamante e a reclamada celebraram entre si um contrato de viagem organizada, tal como previsto no art. 2.º, n.º 1, als a) e p) do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março. No caso concreto, verifica-se que a viagem não foi efetivamente realizada, não porque a reclamada tenha decidido



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

introduzir qualquer espécie de alteração lícita ao contrato celebrado, mas porque a mesma deixou de cumprir as obrigações que sobre si impendiam, desde logo atendendo a que não efetuou qualquer reserva. Ou seja, a reclamada recebeu o dinheiro pago pelo reclamante e não organizou nem forneceu a viagem que era contrapartida desse pagamento (não tendo feito as reservas a que se tinha obrigado). Nessa medida, o incumprimento é manifesto. E é também culposo uma vez que a reclamada nada alegou ou provou que pudesse conduzir ao afastamento da presunção de culpa prevista no art. 799.º do Código Civil (CCiv). O incumprimento confere à contraparte o direito à resolução contratual e à indemnização pelos danos causados. Neste caso e concedendo total procedência ao pedido do reclamante, a indemnização há-de corresponder ao valor de 3.301,00 eur que o reclamante pagou para uma viagem que a reclamada não organizou (art. 801.º, n.os 1 e 2 do CCiv).

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 3.301,00 eur (três mil trezentos e um euros) acrescida 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

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