

SUMÁRIO:

Determina o Art . 3 a) da Lei de Defesa do Consumidor que “o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços”.

Concretizando o Art 4º do mesmo diploma, define que:

“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.”

No caso dos autos resulta claro que o serviço prestado pela Requerida não logrou satisfazer o fim a que se destinava e cumprir as legítimas expectativas do consumidor.

SENTENÇA

Proc. n.º 2123/2023

Requerente: A

Requeridas: B

1. Relatório

1.1 A Requerente adquiriu junto da Requerida uma viagem para 2 adultos e 2 crianças, coincidente com um cruzeiro M, com saída e chegada a Atenas.

1.2 A título de sinal a Requerente pagou € 476,00 e, em Julho de 2023, o remanescente montante de € 1.904,00.

1.3 A Requerida forneceu à Requerente um código de reserva que não era válido.

1.4 A reserva da Requerente nunca existiu, porque a Requerida nunca pagou a viagem à empresa M, responsável pelo cruzeiro.

1.5 A Requerente não realizou a viagem referida em 1.1 porque a Requerida nunca a disponibilizou.

- 1.6 A Requerida nunca mais atendeu o telefone à Requerente.
- 1.7 Requer a condenação da Requerida na devolução do valor por si pago de € 2.380,00.
- 1.8 A Requerida, regularmente citada, não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente.

*

2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da (in)existência de responsabilidade civil contratual da Requerida perante a Requerente.

3. Fundamentação

3.1. Factos provados, com interesse para a causa:

A) A Requerente adquiriu à Requerida uma viagem para 2 adultos e 2 crianças, coincidente com um cruzeiro a operar pela companhia M, com saída e chegada a Atenas, com embarque a 03.09.2023 e desembarque em 10.09.2023.

B) Pela referida viagem, a Requerente pagou à Requerida € 476,00 em 22.1.2023 e € 1.904,00 em 07.07.2023.

C) A Requerida não proporcionou à Requerente a viagem referida em A).

D) A Requerida não pagou à empresa M, responsável pelo cruzeiro, a viagem referida em A).

3.2

Factos não provados

Toda a demais factualidade alegada.

3.3

Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se, maioritariamente, com a prova documental carreada para os autos e testemunhal produzida em sede de audiência de discussão e julgamento.

Designadamente, o quesito A) resultou provado da cópia do documento junto aos autos a fls. 3, de onde consta o tipo de viagem a realizar, o nome dos passageiros, a data de embarque e desembarque, bem como a identificação da empresa que operaria o cruzeiro.

O Quesito B) obteve a sua positividade na cópia dos recibos de pagamento emitidos pela Requerida a favor da Requerente e juntos aos autos a fls 4 e 5.

O quesito D) resultou provado da cópia do email junto aos autos a fls. 6, remetido pela empresa M cruzeiros, confirmando a inexistência de qualquer reserva de viagem a favor da Requerente.

Saliente-se que para a prova positiva a este quesito D), bem como para a prova positiva ao quesito C), revelaram-se essenciais as declarações prestadas pela testemunha H,



marido da Requerente que, pese embora tal qualidade, esclareceu com rigor e detalhe as diversas fases do processo de aquisição da viagem, desde a realização da reserva junto da Requerida, o pagamento e todas as démarches que o mesmo levou a cabo junto da M Cruzeiros até conseguir apurar que a Requerida não havia pago àquela entidade a reserva feita e que, por esse facto, a mesma foi cancelada. A mesma testemunha confirmou que a Requerente e família não realizaram a viagem adquirida à Requerida e esta também não devolveu o valor pago pela Requerente.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova adicional, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade de quaisquer outros factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.

3.4. Do Direito

No caso dos autos, Requerente e Requerida celebraram um contrato mediante o qual a Requerida prestou um serviço – venda de 4 viagens – que permitiria à primeira ter acesso a 1 viagem para 4 pessoas, num cruzeiro na Grécia entre 03.09.2023 e 10.09.2023.

Verificamos também que, a Requerida não adquiriu junto da companhia operava o cruzeiro as viagens da Requerente, pese embora a Requerente tenha pago tal serviço à Requerida.

De igual forma, também se provou que a Requerida não reembolsou a Requerente do valor das viagens adquiridas.



do Consumidor que “o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços”.

Concretizando o Art 4º do mesmo diploma, define que:

“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.”

No caso dos autos, resulta claro que o serviço prestado pela Requerida não logrou satisfazer o fim a que se destinava e cumprir as legítimas expectativas do consumidor aquando da aquisição das viagens.

A Requerida não logrou esclarecer os autos – em absolutamente nada, saliente-se – sobre eventuais razões pelas quais as expectativas do consumidor resultaram goradas, por facto que não lhe fosse imputável ao abrigo do contrato celebrado.

Desta forma e sem necessidade de mais delongas, considera o Tribunal-arbitral que inexistente qualquer razão objectiva que legitime a não devolução integral pela Requerida do valor pago pela Requerente pelas mesmas viagens, tendo em conta a violação por si demonstrada do vertido nos Arts. 3º, a) e 4º da Lei de Defesa do Consumidor.

Deverá assim a Requerida devolver à Requerente o valor integral que a mesma pagou com a aquisição das viagens pela Requerente - € 2.380,00.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente procedente, por provada, condenando-se a Requerida a pagar à Requerente a quantia de € 2.380,00 (dois mil trezentos e oitenta euro).

Fixo o valor da acção em € 2.380,00

Notifique-se.

Porto, 17 de dezembro de 2023

.

O Juíz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)