

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 587/2020.

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 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); **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** Tendo resultado provado para este tribunal que a demandada “b” cumpriu os termos e condições do contrato celebrado com o demandante a mesma atuou, assim, licitamente, em cumprimento das 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, e não tendo causado danos patrimoniais.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente no concelho de Alcobaça, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 587/2020, 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 €750,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

A demandada interveio na fase “arbitral” deste processo tendo apresentado contestação escrita e participado na audiência arbitral.

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 contestação escrita no prazo que lhe foi concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 17-05-2021, pelas 14:00.

O demandante não se encontrava presente e a demandada encontrava presente, representada por Advogada e pelo seu representante legal, tendo-se frustrado, por isso, 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 €750,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€750,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor da indemnização peticionada pelo demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€750,00** (setecentos e cinquenta 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 as posições assumidas pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis do representante legal da demandada, o depoimento igualmente verdadeiro e credível da testemunha s, que revelou um conhecimento direto dos factos em virtude de ter sido a mesma que contactou, telefonicamente e por escrito, com o demandante relativamente à prestação de serviços em causa, assim como, os documentos juntos aos autos pelas partes, 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. As partes celebraram um contrato de viagem com destino aos X que incluía os serviços de transporte e alojamento no período de 28-04-2020 a 01-05-2020;
2. O demandante pagou à demandada a quantia de €750,00 a título de sinal e princípio do pagamento do preço do contrato;
3. Após a celebração do contrato o demandante manifestou à demandada que gostaria que a viagem fosse realizada pela empresa “C”;
4. A demandada informou o demandante que aceitaria a sua proposta caso o preço praticado por essa empresa fosse igual ao preço praticado pelas empresas de transportes que contrata habitualmente para estas viagens;
5. A empresa acima citada informou, por escrito, em 13-04-2018, a demandada, que realizaria a viagem pelo preço de €4.000,00 (**fls.14** dos autos);
6. A demandada informou, telefonicamente e por escrito, o demandante que a viagem não se poderia realizar na empresa “C” (**fls.17** dos autos), pois o preço praticado por esta empresa era €1.100,00 superior ao praticado por outra empresa de transportes;
7. A demandada informou, ainda, o demandante que a viagem teria de realizar-se noutra empresa ou então cancelariam a viagem;
8. A viagem não se realizou e o demandante solicitou a devolução dos €750,00;

9. A demandada recusou-se a devolver os €750,00 ao demandante.

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

1. O demandante estabeleceu como condição para a celebração do contrato o transporte ser realizado pela empresa “C”;
2. A condição foi aceite pela demandada sem acréscimo do preço contratado.

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

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 5, 6, e 7, pelos documentos que se encontram juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9, pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada e pela testemunha S em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2, da matéria de facto que não resultou provada, em virtude do demandante não ter logrado provar os factos constitutivos (O contrato de prestação de serviços foi celebrado sob a condição do transporte ser realizado pela empresa “C” e esta foi aceite pela demandada sem acréscimo do preço contratado), do direito alegado (indenização dos danos patrimoniais no valor de €750,00), nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 342.º**, do Código Civil, que consagra as regras do “*Ónus da prova*”.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte do representante legal da demandada e da testemunha S, dada a genuinidade, autenticidade e credibilidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações e do depoimento, assim como qualquer contradição entre as mesmas com os documentos juntos aos autos.

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 ao cancelamento da viagem contratada.

Pelo contrário, a demandada 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.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada “B” é ilícita e, consequentemente, 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 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 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” não criou, em nenhum momento, no demandante, a firme convicção que no momento da celebração do contrato a viagem se realizariam através da empresa “C”.

A partir do depoimento da testemunha S, comercial da demandada, que intermediou a celebração do contrato entre aquela e o demandante, foi possível concluir que só após a celebração do contrato e sem o carácter de obrigatoriedade, a demandada se comprometeu que o transporte fosse efetuado pela empresa acima citada, mas desde que o preço fosse condizente com os preços praticados pelas demais transportadoras com quem trabalha.

Resultou provado, por isso, que o transporte através daquela empresa não foi condição sem a qual o demandante não teria celebrado o contrato de viagem com a demandada.

Este tribunal arbitral não tem dúvidas que tal condição não ficou estabelecidas entre as partes e que a demandada cumpriu os termos de contrato de viagem no que concerne à prestação da informação e da assistência que estava contratualmente obrigada.

Tendo provado que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem e, conseqüentemente, no seu cancelamento, não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, 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, 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 excepcionais.”.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada “B” não atuou ilícita e culposamente, e por isso, não violou 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 estando, por isso, obrigada a indemnizar o demandante.

Da matéria de facto resultou provado, então, que a atuação da demandada “B” não causou danos patrimoniais ao demandante, desde logo a quantia de €750,00 que pagou a título de sinal e princípio de pagamento do preço total do contrato celebrado com aquela.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, absolvo a demandada do pagamento ao demandante da quantia de €750,00 (setecentos e cinquenta euros), a título de indemnização, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em €750,00 (setecentos e cinquenta 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, 18-05-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

