

Processo: 2650/2020 Demandante: * Demandada: *

Resumo: 1. O DL 17/2018 de 8 de Março veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, e transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos;

2. O objetivo da Diretiva (transposta) *é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos; (...) Estabelecem-se, também, regras relativas às alterações dos termos do contrato de viagem e detalham -se as normas respeitantes ao seu não cumprimento, bem como à responsabilidade das agências pela respetiva execução. No que diz respeito ao direito de rescisão, alargam-se as condições para o exercício deste direito que pode ser exercido antes do início da viagem organizada, quer pelos viajantes quer pelas agências (...);*

3. DL n.º 17/2020 de 23 de Abril, consagrou medidas excecionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19 e decidiu acautelar (artº 3º), através de um regime específico dirigido às viagens organizadas por agências de viagens e turismo, o cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento e as relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local, de forma a encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores (artº 2º);

4. O regime excepcional previsto pelo DL n.º 17/2020 de 23.04, foi expressamente revogado pelo DL n.º 62-A/2020 de 3 de setembro (*que procedeu à alteração de medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID -19*) – repõe o regime do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, e permite ao consumidor optar pelo reembolso do valor da viagem e outras formas de compensação;

5. Provado que o consumidor não pretende realizar numa outra data (designadamente, até 31.12.2021), a viagem que havia reservado e que não se pôde concretizar em virtude da pandemia COVID-19 e o encerramento de fronteiras, tem direito a ser imediatamente reembolsado pela agência de viagens, do valor que liquidou.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante * formalizou no dia 19 de agosto de 2020, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada * nos termos da qual vem peticionar a resolução do contrato entre ambos celebrado, e a devolução do valor liquidado de €819.

Alega, em síntese:

- a. No dia 9 de março de 2020 comprou na *, aqui Demandada, um pacote de viagem a Benidorm, pelo preço de €819,00, que nessa data liquidou;
- b. A viagem realizar-se-ia entre 5.06.2020 e 14.06.2020;
- c. A agência cancelou a viagem, sem posterior marcação;



- d. A agência não o informou do cancelamento sendo, por isso, obrigado a contactá-la para aferir se a viagem se iria realizar;
- e. Não recebeu o SMS da agência com aviso do cancelamento da viagem, de 1.05.2020;
- f. Pretende devolução do preço pago, não vai voltar a viajar ou ausentar-se do país atenta a pandemia,
- g. Pelo que, não vai utilizar o voucher emitido pela agência, até 31.12.2021.

Juntou: cópia da fatura emitida pela Agência de viagens e comprovativo do respectivo pagamento.

1.2. A Demandada veio, em resposta e contestação, através da sua mandatária regularmente constituída para o efeito,

1. Confirmar a marcação da viagem para Benidorm e o preço liquidado de €819;
2. Alegar que, por força da situação de pandemia, foi decretado o estado de emergência, conforme diplomas publicados, e
3. decretadas medidas extraordinárias, conforme DL 17/2020 de 23 de Abril;
4. Este diploma aplica-se às viagens organizadas, ao cancelamento de reservas nos empreendimentos turísticos, e às relações entre agências,
5. abrange viagens com data agendada entre 13.03.2020 e 30.09.2020.
6. Os clientes podem optar pela emissão de voucher válido até 31.12.2021, ou pelo reagendamento;
7. Foi emitido o vale de €819 e, no caso de não ser utilizado até 31.12.2021, o cliente terá direito ao respectivo reembolso – em 14 dias;
8. Esclareceu, ainda, que avisou o Demandante do cancelamento da viagem, por SMS de 1.05.2020.

Junta: comprovativo do voucher emitido em 13.07.2020, válido até 31.12.2021, no valor de €819 e comprovativo do envio do SMS com informação do cancelamento da viagem. Requereu, ainda, a inquirição de duas testemunhas.

2. Do Tribunal e da Audiência arbitral

2.1. A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda, como o caso em apreço, celebrado entre vendedor e consumidor residentes em Portugal.

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios e promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º). Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam

submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC)).

Ainda, de acordo com o Regulamento do CIAB (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), a Lei da Mediação (Lei 29/2013 de 19 de Abril) e o Código de Processo Civil (Lei 41/2013 de 26 de Junho).

Nestes termos, não tendo sido celebrado um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 12º e ss do Regulamento do CIAB).

2.2. Demandante e Demandada compareceram à audiência de julgamento, estando esta representada por Mandatária regularmente constituída conforme procuração, oportunamente, junta aos autos.

B – Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), em Braga, área de residência da Demandante.

O valor do processo, de €819, corresponde ao montante liquidado pelo Demandante aquando da celebração do contrato, aqui em análise, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal. Tudo conforme o Regulamento do CIAB (artºs 3º, 4º, nº 2, 5º e 6º).

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

Não foram alegadas excepções.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante à resolução do contrato celebrado com a agência de viagens, aqui Demandada, e ao reembolso imediato do montante liquidado de €819.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 9 de Março de 2020, o Demandante liquidou a reserva de viagem para Benidorm com partida a 5 de Junho e regresso em 14 de Junho de 2020; II. Liquidou pela viagem, à Demandada, a quantia de 819,00; III. A viagem foi integralmente paga;
- IV. Por motivo da pandemia COVID a viagem foi cancelada em 1 de Maio de 2020;
- V. A Demandada enviou SMS, que o Demandante não recepcionou, com aviso de cancelamento da viagem;



- VI. A Demandada emitiu um voucher em nome do Demandante, com data de 13.07.2020 e validade até 31.12.2021, pelo valor de €819;
- VII. O voucher não foi assinado pelo Demandante;
- VIII. O Demandante não pretende voltar a viajar ou ausentar-se do país por causa da pandemia COVID;
- IX. O Demandante não vai utilizar o voucher emitido pela Demandada até 31.12.2021.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações de ambas as partes, do depoimento das testemunhas indicadas e apresentadas pela Demandada, e dos documentos juntos aos autos.

Não restam dúvidas ao Tribunal que o Demandante liquidou integralmente o valor da sua viagem, aqui em causa.

Esclareceu com clareza e convicção que não pretende voltar a viajar, por causa da pandemia, motivo pelo qual não vai utilizar o voucher até 31.12.2021 e pretende o reembolso imediato.

As duas testemunhas da Demandada foram, também, claras confirmando o pagamento integral da viagem e, não obstante ter sido alegado que informaram o Demandante do cancelamento, a verdade é que a Demandada apenas juntou ao processo uma cópia de envio de SMS.

Ora, uma cópia do envio do SMS não demonstra a efectiva recepção, por parte do seu destinatário. E, ainda, os factos devem ser provados por quem os alega.

No entanto, a questão relativa à informação/aviso do cancelamento da viagem não é relevante para a decisão em apreço designadamente, para a decisão de resolução do contrato e reembolso do respectivo preço.

Por outro lado, confirmou-se que a Demandada emitiu o voucher em nome do Demandante, na sequência da publicação do DL 17/2020 de 23 de Abril.

O tribunal ouviu as partes e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e pela Mandatária da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

Cabe, também, aqui referir o artº 396º do CC, que dispõe que a força probatória dos depoimentos das testemunhas é apreciada livremente pelo tribunal, sendo certo que, o juiz aprecia livremente

as provas segundo a sua prudente convicção acerca de cada facto; a livre apreciação não abrange os factos para cuja prova a lei exija formalidade especial, nem aqueles que só possam ser provados por documentos ou que estejam plenamente provados, quer por documentos, quer por acordo ou confissão das partes (nº 5 do artº 607 do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Enquadramento legal

Atendendo à sua regulamentação e interpretação, os contratos podem ser considerados típicos ou nominados, atípicos ou inominados e mistos. A diferença assenta no facto de a lei consagrar, ou não, expressa disciplina. Os contratos mistos caracterizam-se pela reunião, num único contrato das características de dois ou mais contratos, total ou parcialmente regulados pela lei.

Há, ainda, quem considere que os contratos mistos podem não representar uma verdadeira categoria autónoma – ao lado dos típicos e dos atípicos – por se reconduzirem, à respectiva disciplina.

Certo é que a possibilidade da celebração dos ditos contratos mistos, decorre da consagração da possibilidade de as partes, dentro dos limites da lei, livremente fixar o conteúdo dos contratos a celebrar (artº 405º do CC).

Uma viagem organizada pressupõe a combinação de diferentes serviços num único produto, organizado por um operador (aqui a Demandada Agência de viagens), que assume a execução da viagem (de transporte e acomodação, como aqui em causa).

O DL 17/2018 de 8 de Março, veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, e transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.

Assim, considera “«*Contrato de viagem organizada*», um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada” (artº 2º, nº 1 alin. d)).

Por outro lado, consumidor é todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios (nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31.07).

E, conflito de consumo aquele que decorre da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou colectiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (nº 2 do artº 4º do Regulamento do CIAB).

Ora, o consumidor tem direito à qualidade dos serviços que adquiriu e à protecção dos seus interesses económicos, sendo certo que os serviços 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 (artºs 3º (alin. a) e e)), 4º e 9º (nº 1) da Lei 24/96 – LDC).



Ainda, de acordo com o preâmbulo do citado DL 17/2018 de 8 de Março, “(...) o objetivo da Diretiva (transposta) é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados -Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos; (...) Estabelecem -se, também, regras relativas às alterações dos termos do contrato de viagem e detalham -se as normas respeitantes ao seu não cumprimento, bem como à responsabilidade das agências pela respetiva execução. No que diz respeito ao direito de rescisão, alargam -se as condições para o exercício deste direito que pode ser exercido antes do início da viagem organizada, quer pelos viajantes quer pelas agências (...).

O artº 25º, dispõe relativamente às regras aplicáveis à rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante, designadamente que “o viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino, e que a rescisão do contrato de viagem nos termos do número anterior confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, sem direito a indemnização adicional, sendo a agência de viagens e turismo organizadora responsável por esse reembolso (nºs 4 e 5).

Entretanto, no dia 23 de Abril, foi publicado o DL n.º 17/2020, que veio estabelecer medidas excecionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID19.

O Governo entendeu aprovar “medidas excecionais, em função dos novos temas que se vão identificando relativamente aos consumidores, às empresas, aos operadores económicos e aos cidadãos em geral, estando sujeitas a uma ponderação e reavaliação permanentes”. Neste âmbito, decidiu acautelar, através de um regime específico dirigido às viagens organizadas por agências de viagens e turismo, o cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento e as relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local, de forma a encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores (artº 2º).

Prevvia, então, a emissão de um vale à ordem do portador e transmissível por mera tradição e, se não fosse utilizado até 31 de Dezembro de 2021, concedia ao viajante o direito ao reembolso, no prazo de 14 dias (artº 3º).

Esta solução veio a ser criticada pela Comissão Europeia, que continuava a defender o direito de os consumidores serem reembolsados se fosse essa a sua vontade podendo, no entanto, ser adoptada uma solução alternativa em caso de acordo.

A Comissão Europeia chegou, inclusive, a anunciar em Julho de 2020, que tinha iniciado um processo de infração contra Portugal, por violação das leis comunitárias sobre direitos dos passageiros, já que estes têm o direito de escolher entre o reembolso em dinheiro e outras formas de compensação. Foram concedidos, na altura, dois meses ao Governo para responder à Comissão e tomar as medidas necessárias para colmatar as lacunas identificadas.

Nesta conjuntura e considerando que já não se vivia um contexto de cancelamento massivo de viagens junto das agências, o Governo, com a publicação do Decreto-Lei n.º 62-A/2020, a 3 de

setembro, veio eliminar aquela a regra consagrada em 23 de Abril (DL 17/2020), regressando-se ao regime anterior: eventuais cancelamentos provocados pela evolução da pandemia têm, em princípio, como consequência o reembolso ao consumidor do montante que desembolsou com a viagem.

De facto, o DL n.º 62-A/2020 de 3 de setembro, que procedeu à alteração de medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID -19, revogou expressamente o artº 3º do DL 17/2020 de 23 de Abril.

O artº 432º do Cód. Civil dispõe que a resolução do contrato é admitida se fundada na lei ou em convenção (nº 1).

Entende a doutrina que a resolução do contrato assenta num facto superveniente (e não num vício que atinge o negócio) e é admitida, no caso em apreço, nos termos do artº 25º DL 17/2018 de 8 de Março – cf. supra.

Termos em que é legítimo o direito do Demandante à resolução do contrato.

2. Da prova

Como resulta da matéria assente como provada, não restam dúvidas acerca da celebração de um contrato designado como viagem organizada, entre o Demandante e a Demandada.

Ficou provado que, devido à pandemia COVID-19 e o encerramento das fronteiras, não foi possível ao Demandante realizar a viagem que havia reservado e pago e estão, assim, verificadas as *circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino (cf. artº 25º)*

É, ainda, inequívoca a vontade do Demandante de não voltar a viajar e utilizar o voucher emitido pela Demandada até 31 de Dezembro de 2021.

Pretende, pois, o reembolso imediato do valor que liquidou no montante total de €819.

A que tem direito, por força da aplicação do regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo - DL nº 17/2018 de 8 de Março (artº 25º, nºs 4 e 5).

3. Conclusão

Pelo supra exposto, só podemos concluir pela procedência da acção e pelo direito do Demandante à resolução do contrato e à devolução ou reembolso imediato do valor de €819 que liquidou pela viagem, tudo conforme o peticionado.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e procedente a resolução do contrato e, em consequência, se ordena o reembolso do valor de €819 (oitocentos e dezanove euros) ao Demandante *, pela Demandada *.

Notifiquem-se as partes da decisão.



Braga, 6 de Maio de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)