

Processo nº 1932/2020

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Contratos e vendas

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 17/2018, de 08/03/2018

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor total pago pela viagem, no montante de € 1.587,00 acrescido do valor de €348,52, a título de compensação.

Sentença nº 121/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogado)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

Foi apresentado pelo mandatário da reclamada um aditamento à contestação uma vez que, na contestação não há referência quanto ao pedido de compensação formulado pelo reclamante no nº 9 da sua reclamação, no montante de €348,52.

Foi entregue ao reclamante aqui e agora, cópia do aditamento à contestação e dos documentos com ela juntos.

Foi tentado o acordo entre as partes que não foi conseguido.

Com efeito, o mandatário da reclamada sustenta que, já antes do início do processo tinha sido emitido um voucher no valor de €1.587,00, que foi entregue ao reclamante, mas que este recusou e continua a fazê-lo, uma vez que não pretende reagendar qualquer viagem. Pretende apenas ser reembolsado do montante €1.587,00 ou seja, o valor que pagou.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos documentos juntos com os factos constantes na reclamação e da contestação e seu respectivo aditamento, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 20.09.2019, o reclamante reservou nos serviços da reclamada a realização de um cruzeiro a partir de Veneza, que percorreria para além de Itália, Grécia e Montenegro, de 26 de Abril a 5 de Maio de 2020, no valor de € 1.103,00, tendo também contratado com a reclamada o voo de e para Itália (€251,28), duas noites de alojamento num hotel em Veneza (€ 185,42), e ainda um seguro de viagem (€47,30), no valor total de €1.587,00
- 2) Ainda em 20.09.2020, o reclamante efectuou o primeiro pagamento, no montante de € 500,00.
- 3) Em 11.01.2020, o reclamante efectuou o pagamento do valor remanescente, no montante de €1.087,00.
- 4) Em 25.03.2020, a viagem foi cancelada devido à Pandemia da Covid 19, pelo que o reclamante solicitou que o reembolso fosse efectuado até 08.04.2020.
- 5) Em 16.04.2020, a reclamada propôs ao reclamante o reembolso em numerário do valor pago exclusivamente pelo cruzeiro, dado que as restantes tarifas eram não reembolsáveis, o que o reclamante não aceitou, dado que considerando os motivos de cancelamento da viagem, entendia ter direito ao reembolso da totalidade do valor pago.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

6) Em 27.04.2020, e após entrada em vigor do Decreto-Lei 17/2020, de 23 de Abril, a reclamada propôs ao reclamante a emissão de um voucher no valor de €1.539,70, descontado o valor do seguro, o que foi de igual modo recusado pelo reclamante por entender que o referido diploma não se aplica a situações anteriores em que já tivesse sido confirmado o cancelamento da viagem e solicitado o reembolso do valor total já pago.

7) O reclamante reiterou o pedido de reembolso do valor pago, com base na Directiva (EU) 2015/2302, transposta no Decreto-Lei nº 17/2018. Artigo 24.º, n.º 6 – “Em caso de rescisão do contrato, a que se refere a alínea b) do n.º 2, se o viajante não aceitar uma viagem organizada de substituição, a agência de viagens e turismo deve reembolsar todos os pagamentos efetuados, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão”.

8) Não tendo a empresa reclamada efectuado o reembolso, o reclamante solicitou, para além do reembolso do valor total, as seguintes compensações:

Registo dos Custos Pessoais para Efeitos Indeminização					
Data	Ato	Horas	Documento Associado	custo/h	Custo Total
26/03/2020	4 reclamações turismo de Portugal	4	email Turismo Portugal	30,00 €	120,00 €
26/03/2020	pagamento de 10€ comissão arbitral do Turismo de Portugal				10,00 €
14/04/2020	honorários advogada		carta enviada ao reclamada		95,00 €
08/07/2020	juros 1% mês do pagamento antecipado	7008	pagamento 500€, 20-9-2019		48,67 €
08/07/2020	juros 1% mês do pagamento antecipado	4296	pagamento 1087€, 11-1-2020		64,86 €
08/05/2020	pagamento de 10€ CACCL				10,00 €
				total	348,52 €

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração que o pedido do reclamante se desdobra em duas questões:

A 1.^a questão respeita ao valor do reembolso por si pago pela viagem no montante de €1.587,00, e a 2.^a questão refere-se a um pedido de compensação discriminado no quadro anexo ao n.º 9 da reclamação que atinge o valor de €348,52, há que decidir e apreciar cada uma destas questões em separado, começando por este 2.º complemento ao 1.º pedido.

De harmonia com o próprio Decreto Lei 17/2020 de 23 de Abril, e também tendo em consideração a Lei Geral, para que os Tribunais fixem indemnizações ou compensações esses pedidos têm de enquadrar os requisitos previsto na lei, nomeadamente na previsão do n.º 1 do art.º 483.º do Código Civil. O que não acontece no caso em apreciação pelo que não assiste ao reclamante o direito a receber qualquer compensação em consequência dos factos por si expostos e por isso, julga-se improcedente por não provado esta parte do pedido.

Quanto ao pedido principal que consiste no reembolso do montante por si pago pelas viagens no valor de €1.587,00, aqui já lhe assiste razão pelo que se julga procedente a reclamação nesta parte do pedido e, em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o referido valor de €1.587,00, nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 24.º, do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 08/03/2018.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Nestes termos tendo em consideração a situação descrita e as aludidas disposições legais julga-se a reclamação parcialmente procedente e em consequência, condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o referido valor de €1.587,00 até 31/12/2021 e se possível, dada a necessidade do reclamante deste valor por si já despendido, num prazo inferior à data acima referida.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 29 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)