

Processo nº 1600/2020

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Contratos e vendas

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 62-A/2020, de 3 de Setembro, que revogava o regime excepcional constante do Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pela viagem de finalista, no montante de €495,00.

Sentença nº 219/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogado)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se através de vídeo conferência a reclamante e presencialmente o ilustre mandatário da reclamada.

A reclamada apresentou contestação e duas testemunhas que foram inquiridas na primeira sessão de Julgamento.

Na contestação, a reclamada suscita a ilegitimidade por parte da reclamante para demandar a reclamada uma vez que o interessado é o filho menor e não ela própria.

Em nosso entender, a reclamante como mãe do menor sujeito do contrato objecto de discussão, tem legitimidade para demandar a reclamada como representante do filho menor, nos termos do disposto no art.º 16.º do Código de Processo Civil, pelo que, sem necessidade de mais alongadas considerações, se julga improcedente por não provada a arguida excepção de ilegitimidade.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da reclamação, da contestação, dos documentos juntos por cada uma das partes e do depoimento das testemunhas inquiridas, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em Fevereiro de 2020, a reclamante inscreveu o seu filho na viagem de finalista da Escola Secundária, com destino a Punta Umbria, Espanha, com data de ida a 28 de Março e regresso a Lisboa no dia 03 de Abril de 2020, tendo pago o montante de €495,00 (Doc.1).
- 2) Em 03/03/2020, na sequência de diversas tentativas de contacto telefónico, a reclamante enviou um e-mail à empresa reclamada (Doc.2) solicitando o cancelamento da viagem de finalistas, dado o agravamento da pandemia.
- 3) Em 05/03/2020, a reclamante recebeu um e-mail da empresa reclamada (Doc.3), informando que havia sido tomado conhecimento do pedido de desistência da viagem de finalistas e que a mesma será processada de acordo com as condições gerais do contrato.
- 4) Na mesma data, a reclamante enviou um e-mail à empresa reclamada (Doc.4) esclarecendo que o motivo pelo qual solicitou o cancelamento da viagem de finalistas se deve ao agravamento da pandemia, discordando com a posição da empresa reclamada, dado que se trata de uma situação excepcional.

- 5) Ainda em Março de 2020, dada a ausência de resposta da empresa reclamada, a reclamante enviou novo e-mail com declaração médica (Doc.5) relativa à condição de saúde do seu filho, que apresenta atopia alérgica e que conduz a crises respiratórias do trato respiratório superior, pelo que a viagem a Espanha, neste contexto de pandemia, era completamente desaconselhada.
- 6) A reclamante não recebeu qualquer contacto adicional da empresa reclamada, pelo que o conflito se manteve sem resolução.
- 7) Em 22-04-2020, na sequência da intervenção do Centro, foi recebido e-mail da mandatária da empresa reclamada informando que: "não estamos perante nenhum caso de cancelamento tempestivo por parte do viajante, não lhe sendo aplicável qualquer dispositivo de reembolso da quantia paga. Reitera-se, contudo, a proposta de participação no evento já reagendado ou a aceitação de um voucher no valor correspondente a 60% (sessenta por cento) do valor pago pela Requerente".
- 8) A reclamante manteve a posição anteriormente assumida, reiterando o pedido de reembolso do valor pago, dado que o pedido de cancelamento se deve a uma situação excepcional decorrente da pandemia, o seu filho padece de uma doença de risco e, para além disso, a reclamante encontrava-se numa situação de desemprego (Doc.7).
- 9) Em 19-06-2020, na sequência de contacto anterior, foi recebido novo e-mail da mandatária da empresa reclamada (Doc.8) reiterando não assistir razão à reclamante, dado que os fundamentos apontados pela reclamante para cancelamento da viagem estão excluídos do âmbito dos Decretos-Lei 17/2020 e 10-A/2020, que estabelecem medidas excepcionais e temporárias relativas ao sector do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

- 10) Em Setembro de 2020, na sequência de contactos anteriores, foi enviado e-mail à empresa reclamada (Doc.9) informando da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 62-A/2020, de 3 de Setembro, que revogava o regime excepcional constante do Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril e, como consequência, as agências de viagens passariam a ter de reembolsar os clientes pelas viagens canceladas em dinheiro, mesmo que o motivo do cancelamento seja “devido à covid-19”, dando por terminado o regime de exceção que vigorava desde abril, e que permitia às agências emitir vouchers ou fazer um reagendamento de viagens entre 13 de março e 30 de setembro.
- 11) Ainda em Setembro, foi recebido e-mail da mandatária da empresa reclamada informando que o D.L. n.º 62-A/2020, de 3 de setembro apenas produz os seus efeitos para o futuro, não abrangendo as situações que caíram no âmbito do D.L. n.º 17/2020, de 23 de abril, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente, resulta com clareza que a reclamante pediu o cancelamento a viagem de finalistas que havia acordado com a reclamada em consequência da pandemia, que é por todos bem conhecida.

De resto, se dúvidas houvesse no decurso dos meses de Agosto e Setembro, não existem quaisquer dúvidas neste momento que a pandemia que se instalou em todo o País, não deixa dúvidas de que as pessoas não podem fazer viagens livremente nem mesmo dentro do País, de concelho para concelho e muito menos como é natural e óbvio para Espanha, pois como se sabe, a pandemia está a afectar milhares de pessoas não apenas idosas, mas também jovens como é do conhecimento geral e nos é transmitido diariamente pelos órgãos de informação.

Para além disso, há que ter em conta que, não é possível, nem se sabe quando é que terminará este surto que invade não apenas o País mas todo o mundo, e não é possível neste momento nem em momento posterior visível, determinar quando é que é possível efectuar quaisquer viagens para fora do País.

Assim, pelas razões que vêm sendo alinhadas o contrato celebrado entre a reclamante e a reclamada, declara-se resolvido o contrato e em consequência procedente a reclamação que não pode deixar de proceder, face às referidas circunstâncias.

DECISÃO:

Assim, tendo em consideração que o artº 3º do Decreto Lei nº 17/2020 de 23 de Abril foi revogado pelo artº 6º do Decreto Lei nº 62/A 2020 de 3 de Setembro, entendemos que a legislação aplicável neste momento é a anteriormente em vigor prevista no Decreto Lei 17/2018 de 8 de Março , designadamente nos artºs 27º e seguintes desse mesmo Diploma, pelo que sem necessidade de mais alongadas considerações, declara-se resolvido o contrato entre a reclamante e a reclamada, nos termos do disposto nos art.ºs 432.º433.º e 434.º do Código Civil conjugado com o disposto no n.º1 do mesmo diploma legal, julga-se procedente a reclamação e em consequência, condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por esta paga à reclamada pela viagem de finalistas no valor de €495,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 18 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogado)

(testemunhas por parte da reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presencialmente o ilustre mandatário da reclamada e através de vídeo conferência encontram-se a reclamante e as testemunhas por parte da reclamada.

Inquirida a Senhora ---- por ela foi dito que *“a viagem foi anulada em consequência da pandemia e que a reclamada ofereceu a escolha de uma outra viagem ou voucher do valor integral, o qual só seria pago em Janeiro de 2022, ou o seu uso na reclamada numa viagem reagendada até Dezembro de 2021”*.

Disse ainda que *“a reclamada recebeu um e-mail por parte da reclamante a pedir o cancelamento da viagem, mas que este pedido foi feito num prazo inferior a 30 dias da data da viagem e por isso não foi aceite”*.

Perguntado pelo mandatário da reclamada, se a reclamante podia invocar a situação de desemprego ao que a testemunha respondeu que a reclamada aceita esse pedido apenas em relação aos viajantes e que não é o caso.

Perguntado se o Senhor (reclamante) aceitou qualquer das propostas da reclamada, respondeu que *“não, manteve só o pedido de reembolso”*.

Pela Senhora D. ----, segunda testemunha da empresa reclamada, foi dito que faz apoio ao cliente.

A empresa reclamada ofereceu o reembolso de 60% do valor da viagem ou, em alternativa, uma viagem a realizar até Dezembro de 2021.

DESPACHO:

Tendo em consideração o conteúdo da contestação apresentada pela reclamada, e que a reclamante pretende responder à mesma, já que a contestação apresentada faz a defesa por exceção e impugnação, defere-se o pedido e interrompe-se o Julgamento.

A reclamante fica notificada para, querendo, apresentar resposta à contestação no prazo de 10 dias.

Se o fizer, será notificada a parte contrária, seguindo-se depois a decisão.

Centro de Arbitragem, 28 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)