

**Processo nº 3507/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de agências de viagens e de turismo

**Tipo de problema:** Contratos e vendas

**Direito aplicável:** Lei Defesa Consumidor

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de € 2.100,00, por cancelamento da viagem devido a epidemia, nos termos previstos na apólice contratada

---

**Sentença nº 239/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamantes no processo)

(reclamada-Advogada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes presencialmente os reclamantes, a representante da reclamada e a sua ilustre mandatária.

Foi tentado o acordo que não foi possível, uma vez que a reclamada sustenta que não tem tesouraria disponível para restituir o valor do sinal entregue pelos reclamantes à reclamada, informando que se compromete reembolsar esse valor nos termos legais ou seja, até 14/01/2022.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Tendo em consideração os factos da reclamação e os documentos juntos pelos reclamantes, dão-se como provados todos os factos articulados:

1. Em Novembro de 2019, os reclamantes, ambos médicos de profissão, contrataram com a empresa reclamada, no estabelecimento do Centro Comercial, uma viagem de lua-de-mel, de 18 de maio a 1 de junho de 2020, com o roteiro de visita à Índia e às Maldivas, no valor total de € 6.980,00.
2. O referido valor incluía um seguro de viagem constituído por duas apólices distintas, uma respeitante às garantias de Morte ou Invalidez Permanente e da Assistência em Viagem e outra respeitante à garantia de Perturbação de Viagem por Motivo de Força Maior.
3. Em 11.11.2019, os reclamantes efectuaram o pagamento de 30% da viagem, no valor de €2.100,00 (doc.2), tendo a viagem sido confirmada em 14.11. 2019.
4. Devido à pandemia do COVID-19, a viagem foi inviabilizada devido ao cancelamento dos voos bem como do resort das Maldivas, tendo a reclamada proposto a entrega do voucher em concordância com o Decreto-lei 17/2020 de 23 de abril.
5. Em alternativa, os reclamantes solicitaram à reclamada o accionamento do seguro de viagem com vista ao reembolso do valor pago, dado que o mesmo contemplava situações de "pandemia", bem como de "recrutamento inesperado pela entidade patronal no caso de a profissão da pessoa segura ser (...), médico (...)".
6. Os reclamantes insistiram junto da reclamada a fim de obter o número da sua apólice de seguro, informação que nunca lhes fora transmitida e após contacto com a Seguradora, esta empresa não conseguiu aceder à apólice dos reclamantes.
7. Em 23.06.2020, os reclamantes receberam o seguinte email proveniente da reclamada: "Após novas averiguações junto da - e do balcão do Centro, vimos pelo presente informar que não será possível enviar o documento solicitado por V. Exa. uma vez que as apólices dos seguros foram canceladas na sequência do cancelamento da viagem. Desta forma, uma vez que os serviços de viagem foram cancelados sem custos, não existe a possibilidade de ativação de qualquer seguro já que, conforme mencionado, não houve custos associados."

8. Os reclamantes contestaram a informação prestada pela reclamada dado que em momento algum lhes foi comunicado o cancelamento do seguro, além de que de acordo com a informação que consta no documento referente ao seguro de viagem, o “14. Cancelamento Antecipado da Viagem - Caso a Pessoa Segura, por motivo de força maior, se veja obrigada a cancelar uma viagem **já sinalizada** ou liquidada, exclusivamente antes do seu início, a Seguradora, através dos Serviços de Assistência, assegurará o reembolso dos gastos irrecuperáveis de alojamento e de transporte até ao limite estipulado no quadro anexo”.
9. Mais alegaram os reclamantes que na secção “Seguro de assistência após viagem iniciada e cancelamento antecipado de viagem e perturbação de viagem por motivo de força maior” consta que o “Início da cobertura para o Organizador: Independente de quando o seguro é comunicado ao Segurador, porque o seguro atual é de inclusão automática em todas as viagens organizadas, o início da cobertura é a data da reserva dos serviços ao Organizador”, ou seja, nesse caso o dia 14.11.2019, considerando que as condições do pacote reservado aquando do pagamento do sinal de 30% incluíam o seguro de viagem mencionado .
10. Os reclamantes reiteraram o pedido de reembolso do valor pago a título de início de pagamento, no montante de € 2.100,00, o que foi recusado pela reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes, em conjugação com os documentos juntos pelos reclamantes, designadamente o Doc. 3 (Cópia do contrato), verifica-se que a viagem estava marcada para a sua realização em 18/05/2020. Isto é, dentro do prazo previsto e regulado pelo artº 3º do Decreto Lei nº17/2020 de 23 de Abril e portanto, a situação está enquadrada no âmbito da aplicação deste Decreto, apesar deste mesmo artigo ter sido revogado com o Decreto Lei nº 62/A/2020 de 3 de Setembro.

Efectivamente no referido documento, estão estabelecidas as cláusulas do contrato e entre elas a seguinte:

*“Início da cobertura para o Organizador. Independente de quando o seguro é comunicado ao Segurador, porque o seguro actual é de inclusão automática em todas as viagens organizadas, o início da cobertura é a data da reserva dos serviços ao Organizador.”*

Resulta da matéria dada como assente, que efectivamente a viagem foi cancelada dentro do período previsto no aludido disposto legal e que os reclamantes são ambos médicos e por isso, aceita-se que tenha sido impossível para eles efectuarem a viagem, apesar de não haver dúvidas de que a pandemia se enquadra entre os casos de força maior, como se refere nas definições do artº 1º da parte relativa ao seguro de assistência, que enumera o caso de situações de pandemias, como é o caso.

Porém, refere-se no ponto 14 do contrato que a “seguradora” assegura através do serviço de assistência o reembolso dos gastos irre recuperáveis de alojamento e de transportes.

Ora, o que se verifica no caso em apreciação, é que os gastos que os reclamantes tiveram foi um adiantamento de €2.100,00 do custo da viagem.

Não se verificam aqui gastos com alojamento ou com transportes que tenham efectuado antecipadamente ao início da viagem.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação sem prejuízo da reclamada efectuar o reembolso dos €2.100,00 até ao dia 14/01/2022, pagos pelos reclamantes à reclamada e em consequência a reclamada deverá reembolsar os reclamantes no valor em causa, para o seguinte NIB:

Determina-se que, os reclamantes não terão de notificar de novo a reclamada, para que esta lhes restitua o valor em causa.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 2 de Dezembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)