

**Processo nº 2859/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Viagens organizadas

**Tipo de problema:** Contratos e vendas

**Direito aplicável:** Nº 1 do artº 3º do Decreto lei 17/2020 de 23 de Abril

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de € 879,75, por cancelamento da viagem devido à Pandemia Covid19, nos termos previstos nas condições gerais contratadas.

---

**Sentença nº 241/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

---

**RELATÓRIO:**

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

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude da reclamada entender que a viagem estava marcada para o dia 3/04/2020, e não obstante tivesse sido cancelada pelo reclamante em 11/03/2020 na citação concreta deve aplicar-se o artº 3º do Decreto Lei nº 17/2020 de 23 de Abril, com o que o reclamante não concorda.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Tendo em consideração a situação descrita e os documentos juntos ao processo, dão-se como provados todos os factos:

1. Em 13.01.2020, os reclamantes adquiriram online à Agência, uma Viagem organizada, com partida no dia 03.04.2020 e chegada a 12.04.2020, no valor global de €1.856,00, tendo pago, a título de sinal, o valor de €419,75.
2. Em 15.01.2020, os reclamantes efectuaram o reforço de sinal no montante de €460,00, tendo a viagem sido confirmada.
3. Em 11.03.2020, devido à pandemia do COVID-19 e ainda sem que tivessem sido informados que a viagem organizada seria cancelada, a reclamante por motivos de natureza profissional (técnica de saúde) ficou impedida de viajar, pelo que o reclamante deu conhecimento desse facto à reclamada e solicitou o reembolso do valor pago (€879,75), ao abrigo das condições gerais de cancelamento, não tendo obtido resposta da reclamada.
4. Em 26.03.2020 e 06.04.2020, o reclamante procedeu ao contacto, por email, com a reclamada para resolução da situação, tendo sido informado que logo que possível procediam ao contacto com o reclamante.
5. Em 11.04.2020, a reclamada, por email, informou o reclamante que o pedido se encontrava ainda em análise, dada a tentativa de minimizar os custos de cancelamento da viagem junto do operador para os reclamantes, tendo o reclamante reclamado de imediato informando que a viagem organizada não se realizara, reiterando o pedido de reembolso do valor pago (€879,75).
6. Em 13.08.2020, após vários pedidos do reclamante do reembolso do valor pago, a reclamada informou que iria proceder ao reembolso do valor por meio de emissão de voucher em concordância com o Decreto-lei 17/2020 de 23 de Abril, tendo o reclamante recusado esta solução, solicitando de novo o reembolso do valor por transferência bancária.
7. Em 27.08.2020, a reclamada enviou, por carta, ao reclamante o vale, no valor de €879,75, ao abrigo do regime estabelecido pelo Decreto-Lei 17/2020, de 23 abril, no âmbito da pandemia Covid19, o que não foi aceite pelo reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

## **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Resulta provado da matéria de facto que, o reclamante cancelou o contrato que tinha com a reclamada em 11/03/2020, por isso o Decreto Lei nº 17/2020 de 23 de Abril que veio ser publicado em momento posterior, aplica-se só aos contratos que estivessem em vigor no dia 13/03/2020 uma vez que o nº 1 do artº 3º, é claro ao referir-se à realização das viagens que tenham realização entre 13/03/2020 e 30/09/2020.

Entende-se que o contrato já não existia no dia 13/03/2020, a Lei em vigor nessa data é o Decreto Lei nº 17/2018 de 8 de Março e há que ter em consideração que, o preceituado no nº 1 do artº 25º deste Diploma Legal *"que o viajante pode rescindir a viagem em todo o tempo antes do início da viagem."*

No entanto, o nº 2 determina que a rescisão do contrato nos termos do número anterior *"o viajante pode ser obrigado a pagar à Agência de Turismo, uma taxa de rescisão e adequada e justificável, estabelecida no contrato com base na antecedência da rescisão do contrato, relativamente ao início da viagem organizada e económicas de custos e da receita operadas em resultado da afetação dos serviços de viagem."*

Resulta assim da legislação a aplicar-se, a lei anterior.

O valor pago pelo reclamante à agência de viagens, poderá ser amputada de uma quantia que o Tribunal não pode determinar, porque depende das circunstâncias de acabem de ser referidas.

Ora sendo assim, o Tribunal sob pena de poder prejudicar o reclamante, terá de entender que o legislador ao referi no nº 1 do artº 3º do Decreto lei 17/2020 de 23 de Abril, que abrangia as viagens entre 13/03/2020 e 30/09/2020, nas quais estava incluída a viagem a realizar pelo reclamante a 3/04/2020. Está abrangida a viagem cancelada dois dias antes quando todos sabiam bem como o próprio reclamante, que o cancelamento ocorria devida à pandemia e não por outras razões.

O mesmo já não aconteceria se o cancelamento tivesse ocorrido em Fevereiro de 2020, data em que não se sabia que a pandemia ia afetar Portugal.

---

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, a reclamada uma vez que o reclamante não pretende realizar a viagem até ao fim do ano de 2021, a reclamadas deverá restitui-lhe o valor referido na reclamação, ou seja €879,75 até ao dia 14/01/2022, sem necessidade do reclamante voltar a contactar a reclamada para o efeito.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 2 de Dezembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)