

**Processo nº 4386/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de carácter recreativo

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** artº 432 e seguintes do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago pelos dois vouchers no valor global de €409,00

---

**Sentença nº 33 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de vídeo conferência, encontram-se presentes os reclamantes e o representante das reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível, uma vez que os reclamantes não vislumbram qualquer data para uso de um dos vouchers, e a reclamada sustentar que um dos vouchers está cancelado com o que, o reclamante não concorda.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Da conjugação da reclamação com os documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 26.06.2019, o reclamante adquiriu à reclamada um Voucher (Refª --- --) para um salto de paraquedas com a validade de 1 ano, pelo valor de €245,00.
- 2) Em 21.06.2020, os reclamantes adquiriram um segundo Voucher (Refª -- -), para um salto de paraquedas, pelo valor de €164,00, e solicitaram o agendamento dos dois saltos, os quais ficaram agendados para o dia 11.07.2020.

- 3) Em 07.07.2020, a reclamada comunicou aos reclamantes o cancelamento dos saltos devido às más condições meteorológicas previstas para a data agendada, tendo as partes acordado nova marcação para o dia 26.07.2020.
- 4) Em 23.07.2020, a reclamada por email, comunicou aos reclamantes o cancelamento dos saltos devido à previsão de mau tempo (vaga de calor com temperaturas altas que criam turbulência durante o voo de paraquedas) para a data marcada, tendo os reclamantes reclamado junto da reclamada, dado que era o segundo cancelamento e que anteriormente tiveram prejuízo com a reserva da estadia no hotel, acabando os reclamantes por aceitar um novo agendamento.
- 5) Em 03.09.2020, após várias tentativas de agendamento, as partes acordaram a marcação dos saltos de paraquedas para o dia 12.09.2020.
- 6) Em 10.09.2020, a reclamada procedeu ao cancelamento dos voos de paraquedas devido ao mau tempo (nublado, chuva e muito vento).
- 7) Nessa mesma data, ao tomarem conhecimento do cancelamento dos voos, os reclamantes apresentaram reclamação solicitando à reclamada o reembolso do valor pago pelos dois vouchers (€409,00), dado que a marcação dos saltos foi sucessivamente adiada com a justificação dos motivos de mau tempo, apesar de outras empresas, nas mesmas datas e próximas do local, realizaram os respectivos saltos.
- 8) Em 11.09.2020, em resposta à reclamação, a reclamada comunicou aos reclamantes que os motivos de cancelamento foram devidos à ausência das condições de segurança para a prática dos saltos devidos às condições meteorológicas, sugerindo um novo agendamento, o que não foi aceite pelos reclamantes.
- 9) Em 14.09.2020, os reclamantes solicitaram de novo à reclamada o reembolso do valor pago pelos vouchers, ao que a mesma informou que, de acordo com os termos e condições, o cancelamento devido às condições meteorológicas não dá direito a reembolso do valor pago, mas ao agendamento de nova data, sugerindo a marcação para uma nova data, o que não foi aceite pelos reclamantes, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

O representante da reclamada recusou-se a restituir o valor do 1º voucher, alegando que o mesmo tinha uma validade e que a mesma caducou.

Não está provado, que qualquer dos vouchers tivesse uma validade por um prazo fixo que segundo o representante da reclamada seria de um ano, e que decorrido esse ano caducaria.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

Resulta da matéria dada como assente, que os reclamantes marcaram várias datas para efetuarem os saltos, mas em nenhuma delas a reclamada esteve disponível para levar a efeito os saltos acordados, pelo que não faz sentido vir a reclamada agora invocar a caducidade de um dos saltos.

Mesmo que se entendesse que haveria um período de validade do voucher, essa validade não poderia ser invocada a partir do momento em que, tendo-se marcado diversas datas para levar a efeito os saltos, estes não foram possíveis em qualquer dos Verões ou seja, desde 26/02/2019 até à presente data.

Há assim fundamento legal para ao abrigo disposto nos artº 432 e seguintes do Código Civil declarar resolvido o contrato pelo que a acção procede.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência declara-se resolvido o contrato e condena-se a reclamada a restituir aos reclamantes o valor por estes pago pelos dois vouchers, no montante de €409,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 17 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)