

**Processo nº 4652/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Viagens organizadas

**Tipo de problema:** Rescisão do contrato

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 Março

**Pedido do Consumidor:** Indemnização no valor de € 206,75 (€44,00+€162,75), relativo aos custos pagos, pelo incumprimento do pacote de viagem escolhido e pago pela reclamante.

---

**Sentença nº 96 / 21**

---

**AS PARTES:**

(reclamante)

(reclamada representada pela advogada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes nesta forma a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da mandatária da reclamada dizer que, não se encontra mandatada para qualquer acordo.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Da conjugação dos factos constantes da reclamação e dos documentos juntos com a mesma, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 04.01.2019, a reclamantes adquiriu à agência -----, no ----, um pacote de viagem (voos, estadia em hotel 3/4 estrelas com pequeno almoço incluído, serviço transfers e visita guiada aos campos de concentração de Auschwitz) para 3 pessoas, com destino à Croácia (Polónia), de 26.05.2019 a 30.05.2019,tendo a reclamante pago o valor total de €1132,21.
2. Nessa mesma data, a reclamada recomendou à reclamante que adicionasse no pacote de viagem mais 20kg de bagagem de porão para utilizarem os três passageiros, facilitando a bagagem de mão, o que foi aceite pela reclamante.
3. Em 26.05.2019, ao fazer o chek in das malas no aeroporto de Lisboa, a companhia área ----- cobrou à reclamante o valor de €20,00, por ter uma mala a mais, uma vez que esta levava 2 malas, uma com 10Kg e outra com 8Kg (total18Kg) (Doc.4)
4. Não provado.
5. Não provado.
6. Não provado.
7. Provado apenas o constante do Doc.11 junto pela reclamante.
8. Em 30.05.2019, no regresso a Lisboa, a companhia aérea ----cobrou à reclamante 96,00 PLN, correspondente a €24,00 pela segunda mala da reclamante.
9. Em 03.06.2019, insatisfeita com a situação, a reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da reclamada, solicitando o reembolso do valor de €44,00, pelos custos pagos no chek in das malas na ida/regresso da Croácia, por a reclamada na versão da reclamante, nunca a ter informado que o peso extra contratado no pacote de viagem correspondia apenas a 1 mala, e do valor de €162,75, pelo custo da estadia no aparthotel "Apartments Group S.C Maciel" pago, uma vez que o Hotel reservado pela reclamada não correspondia ao hotel escolhido e pago pela reclamante (Doc.9), não tendo obtido qualquer resposta da reclamada.
10. Apesar da insistência da reclamante junto da reclamada na resolução da situação, até à presente data a reclamada não satisfaz o pedido da reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes, da conjugação com os documentos juntos pela reclamante, resulta apenas da matéria dada como assente, que a reclamante não ficou instalada no local previsto no facto nº1 dado como assente, e que se foi alojar noutro local conforme resulta do facto nº7, e por isso, terá gasto a mais €162,75. Isto para além dos €44,00 que pagou à reclamada, em consequência de ter levado consigo bagagem a mais como resulta dos factos dados como assentes nºs 8 e 9.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

Está provado que efetivamente os reclamantes não ficaram instalados no hotel de 3 / 4 estrelas conforme haviam acordado, como resulta do facto provado nº1 e por isso, verifica-se incumprimento desta parte do contrato.

Não resulta no entanto provado que a diferença do custo da estadia no hotel em que vieram a ser instalados, estaria em conformidade com o custo do hotel previsto no nº1 do contrato, e que hipoteticamente os reclamantes, optaram por um hotel de uma categoria mais elevada do que aquela a que tinham direito. Nesta perspectiva, e tendo em conta que a reclamada quando lhe foi apresentada a reclamação relativa à falta de dignidade das instalações que lhe foram dadas no momento da chegada, fixa-se em 50% do valor pago pelos reclamantes a mais ou seja, €81,40 como compensação das despesas efectuadas a mais pela reclamante, com a utilização de outra unidade que não a que lhe fora destinada inicialmente.

Quanto ao pedido de indemnização relativo à bagagem, julga-se esta parte do pedido improcedente, tendo em conta que a reclamante quando pagou os €96,00, teve a plena consciência que este valor correspondia ao peso superior aquele que tinha direito relativo apenas a duas malas, que seria conforme doc. 2, no valor de €50,00. Assim, o que pagou a mais pelo transporte de mercadoria, ficou a dever-se ao excesso de peso da bagagem que estes levaram, não existindo, a nosso ver aqui qualquer irregularidade cometida pela reclamada.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente por provada a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de €81,40

O pagamento será efectuado através de Transferência Bancária para o seguinte IBAN:

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 12 de Maio de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)