



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4935 /2021

TÓPICOS

Serviço: Outros serviços de lazer

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviço

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago (€470,00).

SENTENÇA Nº 148 /2022

PRESENTES:

(reclamante assistido por jurista da DECO)

(reclamada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes a reclamante assistida pelo Jurista da DECO, Dr.----- e o representante da reclamada.

Ouvido inicialmente o representante da reclamada ao qual foi perguntado sobre a razão porque não restituiu o valor do sinal à reclamante no montante de €470,00, por ele foi dito que assume a responsabilidade pelo pagamento e pela restituição deste valor o que fará através de transferência bancária no prazo de 10 dias.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Assim, dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação:

1) No final de Novembro de 2019, a reclamante, cidadã espanhola, contratou com a empresa reclamada a realização de serviços turísticos de transporte/excursão, para 17 pessoas, durante a estadia em Lisboa, entre os dias 8 e 12 de Abril de 2020, no valor total de €940,00, tendo pago a título de sinal e início de pagamento, o valor de €470,00.

2) Em 17.03.2020, atendendo à pandemia da Covid-19 e ao "estado de emergência" declarado em Portugal, a reclamante enviou um email à reclamada, confirmando a impossibilidade de realizar a viagem planeada e, conseqüentemente, dos serviços turísticos contratados com a empresa, solicitando a devolução do valor pago (€470,00).

3) Por email de 19.03.2020, o representante da reclamada (Sr. -----), sugeriu que os serviços turísticos fossem reprogramados para outra altura, ficando a reclamante com o crédito em aberto para esse efeito (doc.3).

4) Por emails de 19, 20 e 26 de Março de 2020, a reclamante informou que não sabia quando poderiam voltar a viajar, pelo que reiterava o pedido de devolução do valor pago, o que foi confirmado pelo representante da reclamada, por email de 26.03.2020, informando que o reembolso poderia demorar até 12 dias.

5) Em 07.07.2020, após cerca de 4 meses e sem que o reembolso se tivesse concretizado, a reclamante enviou email à reclamada, reiterando o pedido de devolução do valor pago.

6) Em Outubro de 2020, após mediação do CACCL, a reclamada procedeu à emissão de um "voucher" (nº #4751), no valor de €470,00, com validade até 31.12.2021, que a reclamante aceitou, no pressuposto de que caso os serviços não fossem utilizados até à data de validade do "voucher", o valor seria reembolsado, de acordo com o previsto na legislação entretanto promulgada pelo Governo português sobre a matéria.

7) Em 30.10.2021, a reclamante enviou email à reclamada informando que reagendara a viagem a Portugal, solicitando informação sobre a disponibilidade para o agendamento do serviço turístico/excursão, para o dia 05.12.2021.

8) Em 04.11.2021, 22.11.2021, 24.11.2021 e 29.11.2021, a reclamante enviou novos emails à reclamada, reiterando o pedido de informação sobre a disponibilidade para o reagendamento dos serviços contratados, não tendo obtido resposta.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



9) Dada a ausência de resposta da reclamada, não foi possível o reagendamento dos serviços turísticos dentro do prazo de validade do “voucher” emitido, pelo que a reclamante solicitou a devolução do valor pago (€470,00), o que não se veio a verificar, mantendo-se o conflito sem resolução.

DECISÃO:

Tendo em consideração a matéria de facto dada como provado e a assunção da responsabilidade pela não restituição do valor pelo representante da reclamada, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar à reclamante no prazo de 10 dias a quantia de €470,00 através de transferência bancária para o seguinte IBAN---

As partes concordam em que a sentença seja enviada por email.

Centro de Arbitragem, 18 de Maio de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)