



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1936 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: artigo 762º, nº 2 do Código Civil; artigo 799º do Código Civil; artigo 798º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor de € 195,47 e de € 25,00 (voo Lisboa-Roma TP842 e teste Antígénio de 30/12/2021), pago pela reclamante.

SENTENÇA Nº 508 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ---, com identificação nos autos

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada um programa de viagem de fim de ano. Que não embarcou no voo previsto por o teste Covid apresentado não ter sido efetuado com a devida antecedência. Que partiu mais tarde, nesse mesmo dia, tendo suportado € 195,47 com o pagamento de novo bilhete, acrescido de € 25,00 de teste Covid realizado no aeroporto. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de tais despesas, por considerar que tais custos resultaram de a Reclamada não ter informado adequadamente a Reclamada das diligências necessárias para a viagem contratada (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer ter sido contratada pela Reclamante e que procedeu ao serviço contratado. Quanto à pretensão da Reclamante, alega a Reclamada que, a 16 de dezembro de 2021, informou a Reclamante de que o teste PCR ou Antigénio com resultado negativo tinha de ser realizado com 48 horas de antecedência sobre a data da chegada, facto que Reclamada não observou. Que, em face disso, e tendo a Reclamante aceite pagar o custo com a emissão de um novo bilhete de avião, não pode ser imputada qualquer responsabilidade à Reclamada (cf. *email* de 18 de julho de 2022, a fls. 31 e ss.).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamante adquiriu junto da Reclamada viagem de fim de ano para Roma, com partida a 30 de dezembro de 2021 e regresso a 2 de janeiro de 2022, por € 1 170 (cf. doc. fls. 5 e 7 e doc. 1 junto com a contestação);
2. O programa da mencionada viagem incluía a viagem de Lisboa para Roma (cf. doc. 1 junto com a contestação);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à realização de viagens (cf. doc. a fls. 5 e depoimento da testemunha ----);
4. A 16 de dezembro de 2022, a Reclamada enviou em *email* à Reclamante nos termos da qual lhe deu a conhecer que o “Governo Italiano divulgou novas restrições nas viagens para Itália”, passando a exigir, além do Certificado Digital de Vacinação ou Recuperação da Covid-19, um teste molecular PCR ou Antigénio (TRAG) com resultado negativo, num certificado oficial impresso, em inglês, realizado 48 ou 24 horas anteriores à chegada respetivamente” (cf. *email* a fls. 85-86, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);
5. Posteriormente, a 27 de dezembro de 2021, pelas 14:45, na sequência de a Reclamante ter solicitado à Reclamada as informações todas relativas à sua partida de Lisboa para Roma, a Reclamada enviou um *email* à Reclamante com informações relativas à mencionada viagem. Entre estas que para entrar em Itália seria necessário ter “*resultado negativo para o teste de despiste ao SARS-Cov2 (molecular – PCR ou*



antigénio) realizado nas 48 horas que antecedem a viagem” (SIC – cf. email junto a fls. 17-18, email a fls. 18 e 19, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);

6. A 29 de dezembro de 2021, pela 09h:33m, a Reclamante efetuou teste Antigénio (TRAg) (cf. doc. junto a fls. 11);
7. A hora da partida do voo de 30 de dezembro de 2021, de Lisboa para Roma, contratado pela Reclamante à Reclamada era 07h.15m, com chegada prevista às 11h.15m (cf. docs. a fls. 6 e doc. a fls. 61);
8. A 30 de dezembro de 2021, à chegada ao aeroporto, cerca das 05h15m, foi entregue a Reclamante, dossier contendo toda a documentação adstrita para a viagem, mormente um documento designado por EU DIGITAL PASSAGER LOCATOR FORM (dPLF) de onde consta que o mesmo foi submetido na data de 21/12/2021 (cf. doc. a fls. 6-8);
9. Nos termos do mencionado documento consta que a passageira apresentará um teste Antigénio (ou outro) com resultado negativo para o SARS-CoV-2 com 48 horas de validade em relação à data de entrada em território italiano (cf. doc. a fls. 6-8);
10. O documento mencionado nos anteriores números 7 e 8 foi preenchido pela Reclamada e entregue à Reclamante apenas no dia do voo (cf. depoimento das testemunhas --- e ---);
11. A 30 de dezembro de 2021, a Reclamante não pode embarcar no voo das 07h.15m de Lisboa para Roma, por o teste Covid apresentado não reunir as condições que a Companhia Aérea e/ou as autoridades italianas impunham: ser realizado a partir das 11h:15m do dia 29 de dezembro de 2021 (cf. doc. junto a fls. 12, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);
12. A 30 de dezembro 2021, pelas 07h:51m, a Reclamante realizou novo teste Antigénio no aeroporto com vista a poder viajar, tendo pago € 25,00 com a sua realização e sendo o respetivo resultado negativo (cf. docs. junto a fls. 9 e 10, respetivamente);
13. A Reclamada sugeriu à Reclamante que poderia embarcar no voo de Lisboa para Roma a realizar pelas 13h:05m (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



14. A Reclamada procedeu à emissão do respetivo bilhete de avião, no valor de € 195,47, que a Reclamante aceitou e pagou, por ser o único modo de embarcar e de não perder a programação previamente comprada (cf. doc. junto a fls. 13, recibo junto a fls. 24, comprovativo de transferência junto a fls. 25, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);
15. Regressada da viagem, a Reclamante solicitou da Reclamada o reembolso do preço do bilhete de avião de Lisboa-Roma e do (segundo) teste antigénio que teve de realizar, mas sem sucesso (cf. *email* de 5 de janeiro de 2022 a fls. 15- 16, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ----).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para todos aqueles especificamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, foi ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamante. Esta, no essencial, reiterou o quanto alegado na reclamação. Que comprou junto da Reclamada uma viagem de final de ano e que, depois do *email* de 27 de dezembro de 2021 da Reclamada, com as informações finais para a viagem, nada mais recebeu. Que, com base no mencionado *email*, realizou as diligências necessárias à realização da viagem. Que, mais tarde, tendo-lhe sido recusado o embarque, aceitou a solução que proposta pela Reclamada, de viajar mais tarde. Que, após regressar da viagem, e de ter pago à Reclamada o custo da mencionada viagem, ressaltou que tal não excluía a possibilidade de exigir da Reclamada o respetivo reembolso, por considerar que o pagamento efetuado não era da sua responsabilidade.

Foram ainda ouvidas as testemunhas-----, agente de viagens e coordenador do balcão de Lisboa da Reclamada, e ----, agente de viagens da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Quanto à testemunha ----, esclareceu a mesma que interveio no dia da partida da Reclamante, quando foi contactado pela guia de viagem, que o informou que não tinha sido permitido o embarque da Reclamante. Que, nessa ocasião, a preocupação da Reclamada foi a de encontrar uma solução para o problema, dado ser uma viagem de 4 dias e a perda de um dia de estadia era complicado. Que a solução encontrada foi a de a Reclamante realizar a viagem para Roma no mesmo dia, mas mais tarde, mediante um custo adicional. Que a Reclamante aceitou a mencionada solução e, mais tarde, aquando do seu regresso e do pagamento do mencionado voo, a Reclamante considerou que o mesmo não deveria ser suportado por esta.

No que diz respeito à testemunha ---, esclareceu o Tribunal ser a pessoa responsável pelos contactos com a Reclamante em relação à mencionada viagem. Confrontada com o *email* de 27 de dezembro de 2021 dirigido à Reclamante (cf. fls. 17- 18) confirmou esta testemunha ser a autora do mesmo e que, depois do mesmo, nada mais enviou à Reclamante por conta dos procedimentos necessários à realização da viagem. Que, tão-pouco, voltou a contactar a Reclamante por conta dos mencionados procedimentos.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

O Tribunal é competente.

de condenação da Reclamada no pagamento do preço de uma viagem e de um teste *covid* que a Reclamante alega que teve de suportar em resultado de informações erradas que a Reclamada lhe prestou.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão da Reclamante

Vejamos.

Ficou provado que a Reclamante contratou à Reclamada, profissional, uma viagem de fim de ano (cf. facto provado n.o 1).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Mais ficou provado que, na iminência de realizar a mencionada viagem, a Reclamante solicitou junto da Reclamada informações quanto aos procedimentos necessários à realização da mencionada viagem. Que, por tal ocasião, a Reclamada, ao contrário do que tinha transmitido anteriormente à Reclamante, informou que o teste negativo de SARS-COV 2 tinha de ser realizado nas 48 horas que antecedem a viagem (cf. factos provado 3. e 4.).

Por outro lado, ficou provado que, com base em tal informação, a Reclamante realizou o teste da SARS-COV 2 mas que não lhe foi permitido o embarque no voo previsto, por tal teste não ter sido realizado com 48 horas de antecedência em relação à data da chegada prevista (cf. facto provado n.o 11). Que, posteriormente, para não perder a viagem adquirida a Reclamada, a Reclamante realizou um novo teste de covid, que pagou, e adquiriu uma viagem no mesmo dia para Roma, que pagou também (cf. factos provados n.o^S 12 a 14).

Ora, no caso em apreço, tendo a Reclamada, no âmbito do serviço que lhe foi contratado, o dever de prestar as informações que lhe foram solicitadas (cf. artigo 762.o, n.o 2 do Código Civil), apenas se pode concluir que o fez com negligência ao ter prestado informação incorretas à Reclamante (cf. artigo 799.o do Código Civil). Com efeito, as últimas informações que a Reclamada prestou à Reclamante, no que concerne às diligências necessárias à realização da viagem contratada, foram a 27 de dezembro de 2021. Perante estas informações, as última, não tem a Reclamada fundamento para sustentar que a Reclamante, quanto aos testes de COVID tivesse de considerar não as informações prestadas a 27 de dezembro, mas sim a 16 de dezembro. Ao proceder do modo em que o fez, a Reclamada atuou com preterição dos deveres de cuidado que se impunham no âmbito das informações que tinha de prestar, provocando danos patrimoniais à Reclamante, que deve suportar (cf. artigo 798.o do Código Civil). No caso, os danos resultantes com os custos de um segundo teste de COVID quando, em circunstâncias normais, a Reclamante só tinha de custear um teste, acrescido dos custos de uma viagem que a Reclamante suportou mas que, em circunstâncias normais, não tinha de fazer, porquanto o preço da viagem contratada à Reclamada já compreendia um voo de Lisboa-Roma.

Assim, conclui-se pela procedência de ambas as pretensões da Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no pagamento à Reclamada da quantia de € 220,45.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 220,45 (duzentos e vinte euros e quarenta e cinco cêntimos), o valor peticionado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)