



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1743 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Viagens organizadas

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

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 17/2018; artigo 397.º CC; artigo 236.º, n.º 1 CC; artigo 800.º, n.º 1 do CC; artigo 762.º, n.º 1 CC; artigo 801.º, n.º 2 CC

**Pedido do Consumidor:** Devolução do valor pago (€950,00 x 2), no total de €1.900,00.

---

## **SENTENÇA Nº 488/ 2023**

---

### **1. Partes**

**Reclamantes:** ----, devidamente identificados nos autos;

**Reclamada:**

### **2. Objeto do Litígio**

Os Reclamantes celebraram com a Reclamada, por intermédio de uma promotora/angariadora, uma viagem organizada a Itália. A viagem promovida tinha a duração de 5 (cinco) dias e 4 (quatro) noites e um custo de 950€ (novecentos e cinquenta euros) por pessoa e teria lugar entre os dias 08.06.2022 e 12.06.2022. No dia 08.06.2022, os Reclamantes embarcaram, na sua localidade, no autocarro que a Reclamada disponibilizou para levar o grupo de 49 (quarenta e nove) passageiros para o aeroporto. No autocarro conheceram o guia que disse que os iria acompanhar a viagem toda.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Chegados ao aeroporto e ao ter surgido um problema com o bilhete de dois membros do grupo, alegam que o guia se dedicou a tentar resolver o problema desses bilhetes, deixando o grupo desamparado e sem as informações necessárias para que pudessem embarcar. Assim, e apesar de já terem o seu bilhete, não embarcaram atempadamente e as portas de embarque fecharam.

Vêm, assim, pedir a este Tribunal a devolução do valor de 1900 € (mil e novecentos euros) relativos às duas viagens que adquiriram à Reclamada. A Reclamada nega a pretensão dos Reclamantes, alegando que os mesmos não embarcaram no avião em virtude de uma escolha pessoal, tendo a Reclamada cumprido todas as obrigações que lhe cabiam.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. De Facto**

##### **3.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) No ano de 2022, entre os Reclamantes e a Reclamada celebrou-se um contrato relativo a uma viagem organizada com destino a Itália (cf. declarações das partes);
- b) Os Reclamantes adquiriram a viagem para fins pessoais, isto é, para efeitos de férias (cf. declarações das partes);
- c) A viagem foi promovida na localidade de Sarilhos Pequenos por uma promotora/angariadora – ---- – ligada à Comissão de Festas daquela localidade (cf. declarações das partes);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- d) Para a promoção da viagem foi utilizado um cartaz difundido na localidade de Sarilhos Pequenos, sendo o único elemento com informações sobre a viagem que foi entregue aos consumidores (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada e declarações das partes);
- e) No cartaz da promoção da viagem consta o símbolo da Reclamada, bem como a sua morada e número de identificação de pessoa coletiva no final (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada e declarações das partes);
- f) Foram enviados aproximadamente 20 (vinte) exemplares do cartaz para a promotora/angariadora (cf. declarações das partes);
- g) A Reclamada contactou a promotora/angariadora a 07.07.2021 para divulgar a viagem que a mesma promoveu junto da localidade, sendo os serviços prestados pela Reclamada (cf. flh. 8 da contestação da Reclamada e declarações das partes);
- h) Os consumidores nunca contactaram diretamente com a Reclamada, sendo todos os contactos feitos com a promotora/angariadora da viagem (cf. declarações das partes);
- i) A função da promotora/angariadora era angariar consumidores que adquirissem o pacote de viagem e estadia a Itália, recebendo, da Reclamada, contrapartidas financeiras por tal serviço, acrescidas de duas gratuidades em função do número de pessoas angariado (cf. flh. 9 da contestação da Reclamada);
- j) Os montantes recebidos a título de pagamento pela promotora/angariadora foram, uma vez descontada a sua remuneração, depois enviados para a Reclamada (cf. flh. 9 da contestação da Reclamada);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- k) Os Reclamantes procederam ao pagamento faseado da viagem, realizando a promotora/angariadora transferências bancárias regulares para a Reclamada com vista ao envio dos montantes recebidos (cf. flh. 9 da contestação da Reclamada);
- l) As viagens encontram-se completamente pagas pelos Reclamantes (cf. declarações das partes);
- m) A promotora/angariadora --- foi informada de todos os elementos necessários para a realização da viagem, tais como autocarros, locais de carga fornecidos pela própria, nome do guia-acompanhante ---, contactos, horários de voos, hotéis (cf. flh. 11 da contestação da Reclamada);
- n) A viagem promovida tinha a duração de 5 (cinco) dias e 4 (quatro) noites e um custo de 950€ (novecentos e cinquenta euros) por pessoa e teria lugar entre os dias 08.06.2022 e 12.06.2022 (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- o) A viagem, pelo preço de 950€ (novecentos e cinquenta euros) incluía também as refeições (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- p) A viagem promovida integrava a visita a várias cidades em Itália, a saber: Milão, Veneza, Florença, Vaticano e Roma (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- q) Na madrugada de 08.06.2022, cerca das 04h30 / 05h00, os Reclamantes embarcaram num autocarro, que os recolheu na localidade em que residiam, para se dirigirem ao aeroporto (cf. declarações das partes);
- r) Os Reclamantes estavam inseridos num grupo de 50 (cinquenta pessoas), dos quais quarenta e sete eram consumidores, um o guia acompanhante e os outros dois a promotora/angariadora e o seu acompanhante (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- s) Na viagem de autocarro seguia também o guia ---, o qual informou os passageiros que seria o responsável por eles e que os acompanharia em todos os momentos da viagem, pelo que resolveriam sempre todas as questões com ele (cf. declarações da partes e prova testemunhal do próprio guia);
- t) O guia tinha uma bandeirinha para assinalar a sua localização (cf. prova testemunhal);
- u) No programa que publicitou a viagem constava a menção a “guia acompanhante” e “guia oficial”, mas não consta uma explicação da diferença entre ambos (cf. flh. 4 da contestação da Reclamada);
- v) O guia --- recebeu da Reclamada uma folha de serviço com indicação dos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entradas em hotéis (cf. declarações da Reclamada);
- w) Estes elementos relativos aos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entradas, entre outros, não foram comunicados aos Reclamantes (cf. declarações da Reclamada);
- x) Chegados ao aeroporto, o guia imprimiu os bilhetes e foi distribuindo os mesmos, faseadamente, aos membros do grupo, chegando à conclusão de que estavam em falta os bilhetes de dois membros (cf. declarações da Reclamada);
- y) Os dois bilhetes que faltavam resultaram de um erro da TAP em virtude de dois passageiros terem um nome idêntico; (cf. declarações da Reclamada);
- z) O guia ordenou aos Reclamantes e demais passageiros para entregarem a bagagem e fazerem o check-in enquanto ele tentava efetuava as diligências necessárias para resolver o problema relativo aos bilhetes (cf. declarações da Reclamada e prova testemunhal);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- aa) O guia contactou de imediato por telefone uma funcionária da Reclamada com vista ao desbloqueio dos bilhetes, dado que o balcão da transportadora aérea só abria às 6h00 (seis da manhã) e já tinha fila (cf. declarações da Reclamada e prova testemunhal);
- bb) A empresa só contactou a promotora/angariadora por voltas das 8h00 (oito horas) da manhã, quando já tinha passado a hora de partida do avião (cf. declarações da Reclamada);
- cc) Os Reclamantes não voltaram a ver o guia até saberem que tinham de regressar a casa por já não conseguirem embarcar (cf. declarações dos Reclamantes e prova testemunhal);
- dd) Os Reclamantes e a maioria do grupo subiram, ao fim de algum tempo o qual não se conseguiu precisar, para a sala de embarque (cf. declarações da Reclamada);
- ee) Um funcionário do aeroporto, em virtude da dimensão do grupo, pediu aos Reclamantes e demais grupo que aguardassem numa zona mais resguardada perto das portas de embarque (cf. declarações da Reclamada);
- ff) Os Reclamantes tinham os seus bilhetes (cf. declarações das partes);
- gg) Os Reclamantes não embarcaram porque não sabiam com detalhe o itinerário da viagem ou sequer tinham os dados relativos ao alojamento para pernoitarem em Itália (cf. declarações dos Reclamantes);
- hh) Os Reclamantes também não se sentiram seguros em embarcar por não terem o guia com eles (cf. declarações dos Reclamantes);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- ii) Quando o grupo tentou embarcar, alguém lhes comunicou (não se apurou quem) que as portas de embarque já estavam fechadas (cf. declarações dos Reclamantes e prova testemunhal);
- jj) Os bilhetes dos Reclamantes tinham como destino Veneza, mas os mesmos achavam que iam para Milão (cf. declarações dos Reclamantes e prova testemunhal);
- kk) A Reclamada tinha contratado um guia-oficial em Itália (cf. flh. 7 da contestação da Reclamada);
- ll) A Reclamada, após o sucedido, fez uma proposta de acordo às partes: devolver metade do valor da viagem ou realizar uma nova, em data a acordar, com um acréscimo do preço em virtude das flutuações de mercado (cf. declarações da Reclamada);
- mm) As propostas de acordo foram rejeitadas (cf. declarações dos Reclamantes).

### **3.1.2. Factos não provados**

- a) Que os passageiros tenham dito “não embarca um, não embarca nenhum”;
- b) Que a promotora/angariadora tenha incentivado os membros do grupo e os próprios Reclamantes a não viajarem;
- c) Que o guia tivesse estado sempre com os passageiros;
- d) Que os passageiros tivessem sido informados que havia um outro guia em Itália à sua espera e de qual era o percurso detalhado da sua viagem;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- e) Que os passageiros tivessem a certeza do aeroporto para que se dirigiam no país de destino;
- f) Que os Reclamantes tivessem documentação que lhes permitisse saber onde se dirigir no aeroporto de destino;
- g) Que a promotora/angariadora tivesse partilhada a informação detalhada relativa a percursos e hotéis de pernoita com os passageiros.

### 3.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer através da prova testemunhal, quer das declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. A Reclamada impugnou que os Reclamantes não dispusessem de elementos para viajar, dado que estavam providos do seu bilhete e que em Itália estava um guia oficial à sua espera. Contudo, os Reclamantes demonstraram que efetivamente não dispunham dos elementos necessários para tal.

No que respeita aos factos não provados alíneas a) a d), pese embora a Reclamada tenha alegado a verificação dos mesmos, estes foram refutados sistematicamente pelos Reclamantes e pelas testemunhas. Os factos não provados e), f) e g) resultam das declarações das partes (Reclamantes e Reclamadas, bem como da prova testemunhal). Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. De Direito

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de viagem organizada. O conceito de viagem organizada, para os devidos efeitos, é o que se encontra consagrado no artigo 2.º, n.º 1, al. p), do Decreto-Lei n.º 17/2018: aquela que resulta da “combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias”. Esta é a situação que se encontra em análise nos autos, dado que a viagem comercializada reunia quer a viagem para Itália, quer outras deslocações dentro do próprio país de destino, incluindo também alojamento.

Uma nota é devida quanto à relação contratual estabelecida entre as partes: a Reclamada, em sede de audiência de julgamento, alegou não ter estabelecido uma relação contratual com os Reclamantes, pois todos os contactos que desenvolveu foram com a promotora/angariadora. Como a própria designação indica, a promotora/angariadora assumiu a obrigação de promover e angariar clientes para a Reclamada, viabilizando, desse modo, a realização da viagem. Não obstante, as relações contratuais estabeleceram-se entre a Reclamada e os Reclamantes: foi a Reclamada a destinatária dos montantes transferidos pela promotora/angariadora (uma vez descontada a sua percentagem), foi a Reclamada quem procedeu à aquisição das viagens e marcação dos hotéis. Por outro lado, do próprio cartaz utilizado a título de programa para divulgar a viagem resultava a menção à Reclamada (através da utilização

9



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

do seu logótipo) como a agência de viagens interveniente e à qual tinha sido contratada a viagem organizada pelos Reclamantes. Não subsistem, portanto, dúvidas, em como a relação contratual se estabeleceu entre a Reclamada e os Reclamantes.

\*\*

Uma vez esclarecida a relação contratual estabelecida entre as partes, importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal ao abrigo da arbitragem necessária, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de viagem organizada com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de viagens e os Reclamantes celebraram o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se é imputável à Reclamada o não embarque dos Reclamantes e, nessa medida, analisar se existe um incumprimento contratual por parte da primeira.

Nos termos do contrato celebrado entre as partes – e configurando o mesmo uma viagem organizada na qual deveria constar a presença contínua de um guia – a Reclamada assumiu a obrigação de, mediante o respetivo pagamento, providenciar a viagem e todos os meios necessários para que os Reclamantes chegassem ao destino contratado e nos exatos termos acordados (o que inclui a presença de um guia).

De acordo com o programa, o qual foi disponibilizado para promover a viagem, os Reclamantes dirigiam-se para Itália, onde permaneceriam cinco dias e quatro noites. Ademais, conforme resulta do programa a viagem incluía um guia acompanhante, bem como estadia e refeições. A esta obrigação da Reclamada correspondia a obrigação dos Reclamantes de pagarem o preço, o que fizeram. Estamos, portanto, perante obrigações de natureza sinalagmática: tendo os Reclamantes cumprido a sua prestação (artigo 397.º CC), caberia à Reclamada cumprir a sua.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Os Reclamantes estavam inseridos num grupo de 50 (cinquenta pessoas), dos quais 47 (quarenta e sete) eram consumidores, um o guia acompanhante e os outros dois a promotora/angariadora e o seu acompanhante. Conforme resulta dos factos provados, estas quarenta e nove pessoas estavam acompanhadas por um único guia. Neste sentido, quando se verificou o problema com os bilhetes – o qual, conforme resultou provado, se deveu a um erro informático da transportadora aérea – o guia não pode acompanhar o grupo para tentar resolver a questão. O que significa que os meios humanos que a Reclamada disponibilizou não eram de todo suficientes para assegurar uma das prestações a que estava adstrita: acompanhar o grupo em todos os momentos. Um só guia é manifestamente insuficiente para acompanhar um grupo de tal dimensão e composto, essencialmente, por pessoas de uma idade mais avançada.

Por outro lado, o devedor que revelasse a diligência exigível a um bom pai de família teria tido a diligência de providenciar pelo *check-in* e emissão dos bilhetes com a antecedência necessária a resolver quaisquer problemas que se pudessem verificar. Imprimir meia centena de bilhetes, de madrugada, e enquanto o balcão da companhia ainda estava encerrado não revela esse cuidado exigível a um profissional que exerce a sua profissão na área do turismo.

Neste sentido, o desaparecimento do guia durante um período prolongado foi suscetível de afetar os Reclamantes, pois ficaram sem o elemento que os informou que os iria sempre acompanhar e que seria o responsável por eles durante toda a viagem. Aliás, foi o guia --- que recebeu da Reclamada uma folha de serviço com indicação dos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entradas em hotéis; estes elementos relativos aos percursos, das viagens em Itália, dos hotéis, entre outros, não foram comunicados aos Reclamantes.

É certo que os Reclamantes tinham os cartões de embarque e que, em abstrato, poderiam ter entrado no avião, conforme alegou a Reclamada. Com tal afirmação a Reclamada quer alegar a existência de culpa do lesado para excluir qualquer responsabilidade da sua parte. Todavia, mesmo que o guia tenha procedido à entrega dos cartões de embarque e alertado para que despachassem a bagagem, não dotou os Reclamantes dos elementos necessários para que os mesmo pudessem seguir viagem sozinhos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O bom pai de família, se colocado na posição em que estavam os Reclamantes e dotado dos elementos e conhecimentos que os mesmos tinham, também não teria embarcado no avião sem ter o guia consigo.

A este propósito, alega a Reclamada que o guia --- era somente um guia acompanhante e que em Itália estava um guia oficial, facto do qual fizeram prova no processo. Contudo, perante os Reclamantes, o guia --- assumiu-se tão-somente como “guia”, não resultando claro que estaria alguém em Itália à sua espera ou sequer que os dois guias tinham um “estatuto” distinto. É certo que a Reclamada alega a legislação italiana nesse sentido, mas não é sequer exigível ao consumidor comum que tenha conhecimento das subtilidades legislativas que cada ordenamento contém a propósito da regulamentação dos guias turísticos.

Neste contexto, sempre se adiante que a menção a guia acompanhante e guia oficial surge no programa divulgado. Todavia, lançando mão do artigo 236.º, n.º 1 CC quanto à interpretação de declarações contratuais, “[a] declaração negocial vale com o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele”. O comportamento do guia --- tornou inequívoco perante os Reclamantes que ele era o único guia, pelo que embarcar sem ele era o equivalente a embarcarem sozinhos, não permitindo o programa concluir em sentido contrário.

Com efeito, ficou provado que os Reclamantes depois de receberem o seu bilhete e se aperceberem do que se estava a passar com os bilhetes dos outros dois passageiros não voltaram a estar acompanhados pelo guia. Ficou, aliás, também provado que os Reclamantes não voltaram a ver o guia até saberem que tinham de regressar a casa por já não conseguirem embarcar.

Os Reclamantes e a maioria do grupo subiram, ao fim de algum tempo o qual não se conseguiu precisar, para a sala de embarque e aí ficaram a aguardar, até que, após ouvirem uma voz de comando, – cuja origem não se conseguiu precisar – tentaram embarcar sem sucesso.

Um devedor diligente deveria ter acautelado a situação do grupo, sem prejuízo de tentar resolver a questão dos dois bilhetes pendentes e o Tribunal não ficou convencido que isso foi feito. Aliás, ficou provado que durante um largo período os Reclamantes ficaram totalmente desacompanhados e sem indicações sobre o que deveriam fazer por parte da pessoa que, algum tempo antes, se tinha assumido como responsável por todos eles.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nem se argumente que, neste sentido, a responsabilidade seria imputável ao guia. De acordo com o artigo 800.º, n.º 1 do CC, “[o] devedor é responsável perante o credor pelos actos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor”. Aliás, no mesmo sentido dispõe o artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 17/201.

Por conseguinte, podemos concluir que a Reclamada não cumpriu a prestação a que estava vinculada e sem que existisse um qualquer ato culposo dos Reclamantes que a isso obstasse: não embarcaram porque não dispunham dos elementos essenciais para que o pudessem fazer, não bastando que tivessem o cartão de embarque. Esse comportamento seria o adotado pelo bom pai de família caso dispusesse das mesmas informações que os Reclamantes: não estamos perante uma simples viagem, mas face a uma viagem organizada.

Nos termos gerais de Direito, o devedor exonera-se quando cumpre a prestação a que está obrigado (cf. artigo 762.º, n.º 1 CC). Não foi o que sucedeu no presente caso, tendo existido um incumprimento por parte da Reclamada.

Logo, o não cumprimento por parte da Reclamada legitima os Reclamantes, a sem qualquer abuso, solicitar a devolução dos montantes que suportaram com a aquisição da viagem. É o que resulta do artigo 801.º, n.º 2 CC, nos termos do qual quando a obrigação resulte de um contrato bilateral – o que é o caso – “o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, exigir a restituição dela por inteiro”. Não solicitam os Reclamantes uma indemnização, mas somente a devolução do seu dinheiro, a qual está legitimada pelo ordenamento jurídico em virtude do contexto fáctico considerado como provado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. Decisão

Pelo exposto, considera-se totalmente procedente o pedido dos Reclamantes, condenando-se a Reclamada no pagamento de 1900€ (mil e novecentos euros), no prazo de 20 (vinte) dias, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pelos Reclamantes. Devem o Reclamantes, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal.

Fixa-se à ação o valor de 1900€ (mil e novecentos euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)