



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3378/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago

SENTENÇA Nº 49/2024

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada uma viagem organizada. Que, a caminho do local de destino, em veículo automóvel, o mesmo avariou, não participando na viagem. Que comunicou à Reclamada a rescisão do contrato, pedindo a devolução do preço, mas sem sucesso. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso de € 2.149,00, o preço da viagem.

A Reclamada veio alegar que o Reclamante não tem direito à devolução do preço da viagem. Em suma, por o Reclamante não ter rescindido o contrato, por a avaria no veículo não ser circunstância inevitável e excepcional, para efeitos do artigo 25.º, n.º 4, do DL n.º 17/2008, de 8 de março, e por sido acordado que a anulação da viagem com menos de 60 dias sobre a data da mesma não confere o direito à devolução do valor da inscrição.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma agência de viagens (cf. doc. a fls. 5);
2. A 21 de setembro de 2022, o Reclamante contratou à Reclamada uma viagem por € 2.149,00, que pagou (cf. doc. a fls. 3 a 7);
3. Nos termos do contrato, em caso de anulação do participante com menos de 60 dias de antecedência da data da partida, não há lugar à devolução do valor da inscrição (cf. doc. a fls. 52 a 54 e declarações do Reclamante);
4. O Reclamante contratou a viagem por motivo de férias (cf. declarações do Reclamante);
5. A viagem contratada tinha início em Marraquexe, Marrocos, a 12 de fevereiro de 2023, e fim em Dakhla, Marrocos, a 10 de março de 2023 (cf. doc. a fls. 8 a 24);
6. A viagem contratada consistia numa expedição/RAID 4x4 África Colorida 2023, percorrendo cerca de 10.000 km em Marrocos, Mauritânia, Senegal, Gâmbia e na Guiné-Bissau(cf. doc. a fls. 8 a 24 e declarações do Reclamante);
7. O Reclamante ia efetuar a viagem na qualidade de passageiro, num Nissan Patrol GR 61, com a matrícula ----, de 2000, de ----, participante na viagem (cf. doc. a fls. 52 a 54 e declarações do Reclamante);
8. A 9 de fevereiro de 2023, após Sevilha, a caminho do local da partida da viagem, o veículo 45-77-QR, em que o Reclamante circulava, avariou (cf. declarações do Reclamante e imagem a fls. 26);
9. O Reclamante não participou na viagem contratada à Reclamada, por motivo de avaria no veículo --- (cf. doc. a fls. 27, doc. a fls. 43 e declarações do Reclamante);



10. A Reclamada não devolveu ao Reclamante o preço da viagem (cf. declarações do Reclamante);
11. Em resultado da não participação do Reclamante na viagem, a Reclamada não foi reembolsada das despesas com alojamento previamente efetuadas (cf. inquirição da testemunha ----).

3.1.2. Facto Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. O motivo da avaria do veículo ---, em Espanha, e o tempo necessário à sua reparação;
2. As condições do veículo --- por ocasião da avaria em Espanha;
3. Que a Reclamada tenha tido uma economia de custos ou de receitas com a reafecção dos serviços da viagem não participada pelo Reclamante;
4. Que o Reclamante tenha rescindido a viagem junto da Reclamada, antes do seu início.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal 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.

Antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, por iniciativa do Tribunal, e inquirida a testemunha ----.

Quanto ao Reclamante, começou por esclarecer que adquiriu, por motivo de férias e pagando € 2.149,00 uma viagem organizada pela Reclamada. Que a mencionada viagem consistia num percurso de jipe 4x4, em viatura de outro participante na viagem, ----, proprietário do mesmo, no continente africano. Que o Reclamante iria efetuar a viagem enquanto passageiro no veículo de ----. Que, a 9 de fevereiro de 2023, em Espanha, a caminho do destino da viagem (Marraquexe), a viatura avariou. Que não falou com a Reclamada em relação a esta situação, tendo sido --- a contactar com a Reclamada. Primeiramente, a informar da avaria, e depois a informar que não ia participar na mesma. Que o Reclamante não participou na viagem. Que, posteriormente, após a data da viagem, questionou a Reclamada quanto ao reembolso do preço da inscrição, tendo



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



sido informado que não seria reembolsado. Confrontado com o documento a fls. 52 a 54 junto com a contestação, esclareceu que corresponde ao formulário de inscrição da viagem. Que tomou conhecimento do mesmo, que preencheu o formulário, com os seus dados, mas que não assinou o mesmo.

Foi ainda ouvida a testemunha ---, agente de viagens da ----. Esclareceu a testemunha que a --- foi contratada pela Reclamada para tratar de todo o alojamento dos participantes na viagem em discussão neste autos. Que era uma viagem que compreendia o alojamento em diferentes países do continente africano e que negociou o pagamento da totalidade, com antecedência e de uma só vez (num só movimento bancário). Que ficou acordado que em caso de cancelamento das reservas, por falta de participantes, a --- não seria reembolsada do preço. Que, com menos de 48 horas de antecedência sobre a data da realização de viagem em discussão nestes autos, tomou conhecimento de que dois dos participantes não iriam participar no mesmo, mas que não diligenciou pelo reembolso dos preços dos alojamentos destes participantes, por ter sido acordado com as unidades hoteleiras que não haveria lugar ao mesmo. Esclareceu ainda a Reclamante, que o preços dos alojamentos desta viagem são baixos e que os custos de devolução estadia não utilizadas, são, por vezes, iguais ou superiores, aos custos do serviço de devolução, motivo pelo qual não têm lugar. Que a --- não recebeu qualquer devolução dos pagamento dos alojamentos que fez para a viagem organizada pela Reclamada.

Concretamente quanto ao facto provado 3, tendo o Reclamante, confrontado com a folha de inscrição na expedição junto a fls. 52-54, reconhecido que recebeu a mesma, que procedeu ao seu preenchimento, considera-se que o Reclamante, não obstante não ter assinado a referida ficha, o Reclamante foi informado das condições de anulação da inscrição. Com efeito, atendendo a simplicidade do disposto pela Reclamada quanto aos casos de anulação da inscrição, por um lado, e tendo o Reclamante recebido a ficha de inscrição por outro, usando de diligência comum não podia ignorar o respetivo teor.

Avançando para os factos não provados.

Relativamente aos factos não provados A. e B., apenas ficou provado que o veículo em que o Reclamante pretendia fazer a viagem contratada à Reclamada, da propriedade de um outro participante, ficou avariado a caminho do local do início da viagem e que, na sequência da referida avaria, o Reclamante não participou na viagem. Quanto ao motivo da avaria, o tempo necessário para a sua reparação e ao estado do veículo por ocasião da sua deslocação para participar na expedição, são factos que não ficaram provados, não se considerando suficientes as meras declarações do Reclamante, nem o documento junto a fls. 43, atendendo à data em que o mesmo foi emitido, por um lado, e ao facto de, por ocasião da referida avaria, apenas o Reclamante e o proprietário do



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

veículo avariado circular em neste. Adicionalmente, não sendo o veículo em causa do Reclamante, impunha-se, em nosso entender, prova adicional, como orçamento de reparação ou relatório mecânico que permitisse ao Tribunal concluir a natureza da avaria, o tempo de reparação, assim como relatório de inspeção ou de revisão, que permitisse ao tribunal concluir que o veículo --- estava, de antemão, em condições de efetuar uma viagem de cerca de 10.000 km, no continente africano, em 5 países distintos. Sobretudo, quando o veículo em questão era de 2000, ou seja, tinha 23 anos (cf. doc. a fls. 52). Esta prova seria, no entender do Tribunal, indispensável para poder equacionar uma circunstância extraordinária e inevitável.

Avançando para o facto não provado C., não ficou demonstrado que, na sequência da não participação do Reclamante na viagem, a Reclamada tenha tido economia de custos ou obtido receitas de reafecção dos serviços da viagem. Caberia ao Reclamante provar tal facto.

Por fim, quanto ao facto não provado D., não ficou provado que o Reclamante tenha rescindido/cancelado a viagem contratada a Reclamada antes do seu início. Com efeito, apesar o Reclamante o ter alegado, esclareceu em audiência de discussão e julgamento que só falou com a Reclamada depois da viagem. Perante isto, impunha-se, em nosso entender prova adicional. Como a inquirição de ----, proprietário do veículo onde o Reclamante viajava, a fim de apurar o que é que o mesmo terá efetivamente declarado ou comunicado à Reclamada, por um lado, e se o fez em nome próprio ou também em nome próprio e em nome e por conta do Reclamante, por outro.

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

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Estamos perante um contrato de viagem organizada de consumo, porquanto celebrada para fins pessoais entre o Reclamante e a ora Reclamada, profissional.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A questão a resolver por este Tribunal, consiste em saber se o Reclamante tem, ou não direito, de exigir da Reclamada o reembolso do preço da viagem organizada pela Reclamada, com fundamento na sua “rescisão”.

A “rescisão” do contrato de viagem organizada por parte do viajante consta do artigo 25.o do Decreto-Lei n.o 17/2018, de 8 de março, na redação atual, diploma que aprovou o Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo. Nos termos do seu n.o 1, o viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada a todo o tempo, antes do início da viagem. Esta rescisão pode dar origem ao pagamento de uma taxa de rescisão estabelecida no contrato ou, não tendo sido estabelecida pelas partes, ao preço da viagem deduzidas as economias dos custos e das receitas resultantes da reafecção dos serviços de viagem (n.o^s 2 e 3 do artigo 25.o do DL n.o 17/2018).

Por sua vez, nos termos do n.o 4 do artigo 25.o do DL n.o 17/2018, prevê-se que o viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem ter pagar a taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. Ainda neste âmbito, diz-nos a alínea c) do n.o 1 do artigo 2.o do DL n.o 17/2018, que as “*circunstâncias inevitáveis e excepcionais*” correspondem a qualquer situação fora do controlo da parte que a invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Neste caso, nos termos do n.o 5, tem o viajante direito ao reembolso do pagamento integral.

Compulsada a matéria de facto, não ficou provado que o Reclamante rescindiu o contrato de viagem organizada antes do seu início. Apenas que não participou na mesma. Assim, não tendo ficado provado um pressuposto necessário à pretensão do Reclamante, apenas se pode concluir pela improcedência da reclamação.

De todo o modo, sempre se dirá que, ainda que tivesse ficado provada tal rescisão antes do início da viagem, sempre o Reclamante continuaria sem ter direito a ser reembolsado do preço da inscrição.

Em primeiro lugar, por ter sido fixado no contrato que, sendo anulada a inscrição com menos de 60 dias de antecedência sobre a data da partida, não haveria lugar a

devolução do preço (cf. n.o 2 do artigo 25.o do DL n.o 17/2018). No caso em concreto a alegada “rescisão”/“anulação” teria ocorrido depois de 9 de janeiro de 2023 ou seja, a cerca 48 horas da data do início da viagem. Nestas circunstância, acordar que não há direito à devolução do preço da inscrição é adequado e justificado, considerando a



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



natureza e a duração da viagem, a respetiva complexidade logística e os locais da sua realização.

Em segundo lugar, por não ter ficado provado que se tratou de uma circunstância inevitável e excecional, desconhecendo-se qual o estado do veículo em que circulava o Reclamante. Ademais, a referida situação não ocorreu no local destino, nem tão-pouco na sua proximidade imediata, mas sim Espanha.

DL n.o 17/2018, de 8 de março. Assim, pelos motivos expostos, julga-se improcedente a presente reclamação.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 2.149,00 (dois mil cento e quarenta e nove euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)