TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA
CENTROS DE ARBITRAGEM

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2526/2020.

Demandantes:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): 1.º O regime excecional consagrado no **artigo 3.º** do Decreto-Lei n.º17/2020, de 23/04, foi revogado expressamente pela norma do **artigo 6.º**, do Decreto-Lei n.º62-A/2020, de 03/09, com efeitos a partir de 04-09-2020; 2.º Com a revogação da norma do **artigo 3.º** passa a aplicar-se, novamente, o regime jurídico previsto no Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03; 3.º A revogação da norma do **artigo 3.º** não se aplica às situações em que haja sido emitido um vale ou a viagem tenha sido reagendada, ambos ao abrigo do regime excecional; 4.º Todas as outras situações, incluindo as referentes a viagens com data de realização prevista para antes de 30-09-2020, para as quais não foi emitido vale ou realizado qualquer reagendamento ao abrigo do regime excecional, passam a ser reguladas pelo regime geral e, como tal, o consumidor pode exigir o reembolso integral do valor pago; 5.º O Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu **artigo 25.º**, sob a epígrafe *"Rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante"* que *"4 - O viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino; 5 - A rescisão do contrato de viagem nos termos do número anterior confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, sem direito a indemnização adicional, sendo a agência de viagens e turismo organizadora responsável por esse reembolso."*; 6.º Resultando, assim provado para este tribunal que a viagem agendada inicialmente para o período de 29-03-2020 a 06-04-2020 não se realizou por causa da pandemia causada pela doença da Covid-19 e, ainda, que até ao final do mês de setembro continuou a não ser possível o reagendamento da viagem pela mesma razão, as demandantes tinham direito a rescindir o contrato de viagem, como efetivamente fizeram, e o direito a ser reembolsadas integralmente pela demandada dos pagamentos efetuados.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

As demandantes _____ e , residentes na rua no concelho de apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 2526/2020, contra a demandada " ".

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa das demandantes.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no reembolso da quantia de €475,00 paga por conta do contrato de viagem que foi rescindido em virtude da impossibilidade de realização da viagem por causa da pandemia causada pela doença do Covid-19.

A demandada não interveio na fase de arbitral deste processo, não tendo apresentado contestação escrita ou oral, não esteve representada, ou fez-se representar, na audiência arbitral.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do Triave a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da "Mediação" as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao Triave promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da "Mediação" previstos no regulamento do Triave e da Lei da "Resolução Alternativa de Litígios".

Na fase de "Mediação" não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase "Arbitral", em virtude das demandantes terem manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do Triave e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do Triave o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo Triave e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do Triave):
Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Guimarães, no dia 11-12-2020, pelas 11:30.

As demandantes encontravam-se presentes e a demandada não se encontrava presente, nem se fez representar, razão pela qual não foi possível promover a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do TRIAVE.

Nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 35.º/3**, da Lei da Arbitragem Voluntária, a ausência das partes na audiência arbitral não impede o prosseguimento deste processo, designadamente que seja proferida a sentença arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do Triave presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

As demandantes encontravam-se presentes e a demandada não se encontrava presente nem se fez representar.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de "Mediação" ou "Arbitral".

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do Triave e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

As demandantes pretendem que este tribunal arbitral condene a demandada no reembolso da quantia de €475,00 em consequência da rescisão do contrato de viagem que haviam celebrado com a mesma.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€475,00** (quatrocentos e setenta e cinco euros), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas demandantes no seu articulado, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis das demandantes, os documentos juntos pelas mesmas, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por

documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. Em 14-02-2020 as partes celebraram um contrato de viagem, na modalidade "viagem de finalista", pelo preço de €475,00, com Iva incluído à taxa legal em vigor, com destino a " ", no período de 29-03-2020 a 06-04-2020, em regime de pensão completa e incluindo todos os serviços descritos no Doc.1 junto com a reclamação inicial e aqui dado por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais, entre outros as viagens de ida e regresso, alojamento e alimentação;

2. As demandantes pagaram a quantia de €475,00 em duas prestações;

3. A viagem não se realizou por causa da pandemia decorrente da doença Covid-19;

4. A demandada informou as demandantes que a viagem seria reagendada até ao final do mês de setembro de 2020;

5. Em setembro de 2020 a viagem não se realizou, novamente, por causa, da pandemia decorrente da doença Covid-19;

6. A demandada propôs, então, às demandantes, o reembolso de 50% do valor pago pela viagem;

7. As demandantes recusaram a proposta, rescindiram o contrato de viagem e reclamaram o reembolso integral da quantia de €475,00;

8. A demandada não reembolsou as demandantes da quantia de €475,00.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7, pelos documentos que se encontram juntos aos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8, pelas declarações de parte prestadas pelas demandantes.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte das demandantes dada a genuinidade e autenticidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das suas declarações e/ou de contradição entre as mesmas, assim como os documentos juntos com a reclamação inicial.

Deste modo as demandantes cumpriram o ónus da prova que se encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a serem reembolsadas integralmente da quantia de €475,00.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 33.º/2**, consagra que a ausência de contestação não tem como consequência a aceitação das alegações das demandantes, também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a conduta da demandada que, neste caso, optou por não participar na fase arbitral deste processo.

Não tendo a demandada intervindo na fase arbitral deste processo, designadamente fazendo a prova que a viagem não se realizou por facto que não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, assim, que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se as demandantes tinham direito a rescindir o contrato de viagem celebrado com a demandada e, consequentemente, ao reembolso integral dos pagamentos efetuados à mesma por conta do referido contrato.

Vejamos, então, se assiste razão à demandante:

O regime excecional consagrado no **artigo 3.º** do Decreto-Lei n.º17/2020, de 23/04, foi revogado expressamente pela norma do **artigo 6.º**, do Decreto-Lei n.º62-A/2020, de 03/09, com efeitos a partir de 04-09-2020.

Com a revogação da norma do **artigo 3.º** passa a aplicar-se, novamente, o regime jurídico previsto no Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

A revogação da norma do **artigo 3.º** não se aplica às situações em que haja sido emitido um vale ou a viagem tenha sido reagendada, ambos ao abrigo do regime excecional.

Todas as outras situações, como sucede no presente caso, incluindo as referentes a viagens com data de realização prevista para antes de 30-09-2020, para as quais não foi emitido vale ou realizado qualquer reagendamento ao abrigo do regime excecional, passam a ser reguladas pelo regime geral e, como tal, o consumidor pode exigir o reembolso integral do valor pago.

A este respeito o Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, que consagra o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, dispõe no seu **artigo 25.º**, sob a epígrafe *"Rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante"* que *"4 - O viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino; 5 - A rescisão do contrato de viagem nos termos do número anterior confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, sem direito a indemnização adicional, sendo a agência de viagens e turismo organizadora responsável por esse reembolso."*.

Tendo resultado provado para este tribunal que a viagem agendada inicialmente para o período de 29-03-2020 a 06-04-2020, com destino a " ", não se realizou por causa da pandemia causada pela doença da Covid-19 e, ainda, que até ao final do mês de setembro de 2020 continuou a não ser possível o reagendamento da viagem pela mesma razão, as demandantes tinham direito a rescindir o contrato de viagem, como efetivamente fizeram, e o direito a serem reembolsadas integralmente pela demandada dos pagamentos efetuados.

Em suma: subsumindo, então, os factos que resultaram provados ao direito consagrado na norma do **artigo 25.º**, acima citado, este tribunal conclui, assim, pela procedência da ação arbitral, por provada, e, desse modo, pela condenação da demandada a reembolsar as demandantes pela quantia paga integralmente, no caso €475,00, por conta do contrato de viagem celebrado entre ambas.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada a reembolsar às demandantes a quantia de €475,00** (quatrocentos e setenta e cinco euros), no prazo máximo de **10** (dez), dia, a contar da notificação da presente sentença, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do Triave.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€475,00** (quatrocentos e setenta e cinco euros), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo Triave nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no Triave nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 31-12-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,