Processo: 2765/2020/VQ
Demandante:
Demandada:

***Resumo:** 1. O DL 17/2018 de 8 de Março veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, e transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos;*
2. O objetivo da Diretiva (transposta) é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados -Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos; (...) Estabelecem-se, também, regras relativas às alterações dos termos do contrato de viagem e detalham -se as normas respeitantes ao seu não cumprimento, bem como à responsabilidade das agências pela respetiva execução. No que diz respeito ao direito de rescisão, alargam-se as condições para o exercício deste direito que pode ser exercido antes do início da viagem organizada, quer pelos viajantes quer pelas agências (...);
3. DL n.º 17/2020 de 23 de Abril, consagrou medidas excecionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19 e decidiu acautelar (artº 3º), através de um regime específico dirigido às viagens organizadas por agências de viagens e turismo, o cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento e as relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local, de forma a encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores (artº 2º);
4. O regime excepcional previsto pelo DL nº 17/2020 de 23.04, foi expressamente revogado pelo DL n.º 62-A/2020 de 3 de setembro (que procedeu à alteração de medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID -19) – repõe o regime do DL nº 17/2018 de 8 de Março, e permite ao consumidor optar pelo reembolso do valor da viagem e outras formas de compensação;
*5. Provado que o consumidor não pretende realizar numa outra data (designadamente, até 31.12.2021), a viagem que havia reservado e que não se pôde concretizar em virtude da pandemia COVID-19 e o encerramento de fronteiras, tem direito a ser imediatamente reembolsado pela agência de viagens, do valor que liquidou.***

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou no dia 27 de Outubro de 2020, junto do TRIAVE/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual vem peticionar o reembolso de viagem cancelada por COVID-19 (situação de desemprego), no valor de €542.
Alega, em síntese:

a. No dia 5 de Dezembro de 2019 contratou com a Agência de viagens, aqui Demandada, uma viagem organizada para si e sua família, com destino a , de 19.08.2020 a 26.08.2020;
b. Efectuou o pagamento inicial de 25% e, depois, mais 25% em Fevereiro de 2020;
c. Cancelou a viagem, atenta a pandemia COVID-19, tendo sido emitido o respectivo voucher com validade até 31 de Dezembro de 2021;
d. Entretanto, em Setembro de 2020, a esposa viu-se numa situação de desemprego e solicitou o reembolso imediato do valor pago;
e. A Demandada informou que estava atrasado umas 3 semanas;
f. Continua sem ter sido reembolsado, não obstante as diversas insistências junto da agência;
g. Sendo o pedido ignorados.

Juntou: cópia da factura correspondente à viagem contratada e respectivo valor (€1.084), o voucher nº de 02.06.20 , correspondente ao , no montante de €542; troca de mensagens com a Demandada no sentido de obter o valor liquidado, e comprovativo da situação de desemprego – doc. 1 a 10.

1.2. A Demandada devidamente notificada, para a morada da sua sede, da reclamação apresentada pelo Demandante, para contestar, querendo, e da audiência arbitral - tudo conforme o artº 14º da Lei nº 24/96 de 31 de Julho (na redacção da Lei nº 63/2019 de 16.08), a Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV) (designadamente, dos seus artºs 30º e 33º), e o Regulamento do TRIAVE (artº 18º, nºs 1 e 2) - nada disse, nem compareceu à audiência de julgamento.
As comunicações, acompanhadas da reclamação do Demandante, foram remetidas para a Demandada, por carta registada com aviso de recepção não tendo o aviso de recepção assinado pelo destinatário sido devolvido ao TRIAVE.

O tribunal procedeu à verificação da morada da sede da Demandada, através de consulta no Portal da Justiça - e confirmou que a Demandada está activa, e mantém a sua sede na

2. Do Tribunal Arbitral
2.1. A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).
Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de prestação de serviços, como o caso em apreço, celebrados entre fornecedor de bens e consumidores residentes em Portugal.
O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico, e tem competência para dirimir conflitos entre um consumidor (não profissional) e pessoa singular ou colectiva que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária ou mediação, quando por opção expressa dos consumidores sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC)).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 10º e ss do Regulamento do TRIAVE).

2.2. Apenas o Demandante compareceu à audiência de julgamento.

B - Saneador
Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), em área de residência do Demandante (cf., ainda, artºs 3º a 5º do Regulamento do TRIAVE).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).
Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a acção é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC).
Assim sendo, o valor do processo, é de €542 (quinhentos e quarenta e dois euros), corresponde ao montante do pedido do reembolso pelo Demandante à Demandada, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal.
E o tribunal é competente, de acordo com o seu Regulamento (artº6º).

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas excepções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio
Verificação dos pressupostos do direito do Demandante ao reembolso do valor liquidado de €542, na sequência da resolução do contrato celebrado com a agência de viagens, aqui Demandada.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 5 de Dezembro de 2019, o Demandante contratou com a agência de viagens, aqui uma viagem para si e sua família com destino a entre 19.08.2020 e 26.08.2020;
II. A viagem incluía transporte, alimentação e estadia;
III. O Demandante fez um pagamento inicial de 25% do valor da viagem, e, mais tarde em Fevereiro liquidou mais 25%;
IV. No total o Demandante liquidou €542, por conta da viagem;
V. A viagem não se realizou, atenta a pandemia COVID-19;
VI. A Demandada emitiu o Voucher nº : no valor de €542, em 2.06.20;
VII. O Demandante tentou, por diversas vezes, o contacto com o responsável da agência de viagens;
VIII. A agência de viagens tem a loja fechada;
IX. O Demandante solicitou o reembolso do valor liquidado de €542 uma vez que a sua esposa se encontrou numa situação de desemprego, a partir de Setembro de 2020;
X. A pessoa responsável pela agência de viagens não dá resposta e sequência aos pedidos do Demandante;
XI. Entre Demandante e Demandada foram efetuados diversos contactos, nomeadamente através de nos termos dos quais o Demandante expôs a sua pretensão à Demandada;
XII. A sociedade Demandada está activa, e mantém a sua sede na morada referida no Portal da Justiça, na
XIII. O Demandante não vai utilizar o voucher emitido pela Demandada até 31.12.2021.
XIV. A Demandada tem conhecimento do pedido e da pretensão do Demandante.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações do Demandante e dos documentos juntos aos autos.

Não restam dúvidas ao Tribunal que o Demandante contratou, com a Demandada, uma viagem organizada com destino a a realizar entre 19.08.2020 e 26.08.2020.
E, que liquidou 50% do valor acordado no montante como ficou demonstrado.

Das suas declarações resulta a dificuldade em contactar com a agência e o seu responsável no sentido de obter o reembolso do valor que liquidou, não obstante os contactos que tiveram via

Também não restam dúvidas que não pretende voltar a viajar com a agência.

O tribunal ouviu a parte Demandante e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da notificação da Demandada

Foi a Demandada, no âmbito dos presentes autos e como consta do processo, notificada para responder à reclamação e/ou contestar, querendo.
As cartas remetidas pelo TRIAVE, nos termos e de acordo com o respectivo Regulamento, foram endereçadas para a morada da sede da Demandada, na
morada que consta do Portal da Justiça.
A Demandada não contestou, e não compareceu à audiência de julgamento.

De acordo com o nº 1 do artº 18º do Regulamento do TRIAVE, em sede de arbitragem, as notificações são efectuadas por carta registada com aviso de recepção – o que, como ficou demonstrado, foi efectuado.
Não obstante não ter respondido ou contestado, no âmbito do processo, entende o Tribunal que a Demandada tem conhecimento do processo em curso e, por opção, não respondeu nem esteve presente.

Senão vejamos,
Nos termos do artº 762º do CC, princípio fundamental do direito dos contratos, se dispõe que no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé.

Ora, a sociedade aqui Demandada, activa no mercado (não há notícia da sua dissolução ou, sequer, insolvência), mantém, como se constatou, a sua sede na morada conhecida dos autos.
Termos em que lhe incumbia, por força do princípio da boa fé, manter abertas as portas das suas instalações, designadamente para atender e resolver as questões dos seus clientes.
Não o fazendo, subtraindo-se à resolução da questão colocada pela sua cliente, aqui consumidora e Demandante, actua claramente em violação do princípio da boa fé.
De notar, que manteve contactos activos com o Demandado, por mensagens, através do [redacted] (cf. documentos juntos pelo Demandado).
Motivo pelo qual, não pode desconhecer a iniciativa e pretensão do Demandado no sentido do reembolso do valor em causa.
Por outro lado, a notificação serve, como referem os nºs 2 e 3 do artº 219º do CPC (aqui aplicável por força do nº 3 do artº 19º do Regulamento), para chamar alguém a juízo ou dar conhecimento de um facto e deve ser acompanhada de todos os elementos e de cópias legíveis dos documentos e peças do processo necessários à plena compreensão do seu objecto.

Assim, remetida a documentação relativa à reclamação ao cuidado da Demandada, para a sua sede e por correio registado (como resulta dos autos), não só se demonstra que a Demandada teve conhecimento da existência do processo, como que podia ter exercido o contraditório – querendo.

Cumpre, agora, notar que nos termos da LAV (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), o Demandado deve ser citado para se defender, devendo as partes ser tratadas com igualdade e ter oportunidade razoável de fazerem valer os seus direitos, por escrito ou oralmente, antes de ser proferida a sentença final, devendo em todas as fases do processo ser garantida a observância do princípio do contraditório (cf. nº 1 do artº 30º).

Neste processo a Demandada foi notificada por carta registada com aviso de recepção, remetida para a morada da sua sede.

Tudo como consta do processo e, atenta a necessidade de acautelar o conhecimento do processo pela Demandada, e garantir o exercício do seu contraditório (ao abrigo do disposto no artº 20º da CRP, do nº 1 do artº 30º da LAV, do artº 3º do CPC, e assegurada a igualdade das partes conforme o artº 4º do CPC).

Note-se, ainda, o seguinte,

"Viola o princípio constitucional da proibição de indefesa, consagrado no artigo 20º da Constituição, a citação que não ofereça as garantias mínimas de segurança e fiabilidade e/ou que torne impossível ou excessivamente difícil a ilisão da presunção de recebimento da citação (...)" - sumário de RL 27/10/2020
Analisemos se será, também, o caso na situação do processo em apreço.

O comentário ao processo do Sr. Prof. debruça-se como se infere da respectiva leitura, sobre a citação por correio electrónico simples, no âmbito de procedimento arbitral, e procede a uma análise critica face ao disposto no "Regime Jurídico do Documento Electrónico e da Assinatura Digital", e respectiva adequação ao artº 20º, nº 1 da CRP *(Acesso ao direito e tutela jurisdicional efectiva)"*, e vem publicado no ***Blog do IPPC***, em 19.04.2021.

E, parece-nos pertinente pela alusão à necessidade, em sede de citação, designadamente no âmbito de processo arbitral, do respeito pelo princípio do contraditório.
Aí se refere e, vamos citar:

*"Sobre as garantias ínsitas ao ato de citação, é relevante a jurisprudência do Tribunal Constitucional, sintetizada no Acórdão nº **773/2019**, de 17.12.2019, nestes termos:*
«Do cotejo do teor de outros arestos em que o Tribunal Constitucional se pronunciou sobre a matéria aqui em causa (designadamente, os Acórdãos nºs. 287/03, 91/04, 243/05, 104/06, 582/06, 632/06, 182/06 e 376/10) resultam, a propósito do artigo 238.º do Código de Processo Civil - que, no essencial, introduziu no sistema processual civil, a título subsidiário, a regra da citação por via postal simples - dois dados importantes: a modalidade da citação por via postal simples não é, por si só, necessariamente e seja qual for o caso a que se aplique, incompatível com a Constituição; sê-lo-á, contudo, por violação do princípio constitucional da proibição de indefesa, consagrado no seu artigo 20.º, quando não oferecer, desde logo, as garantias mínimas de segurança e fiabilidade e tornar impossível ou excessivamente difícil a ilisão da presunção de recebimento da citação. (...)
Não impondo a Constituição a adoção de qualquer forma específica para tais atos, que cumpre ao legislador escolher, no exercício dos poderes autónomos que marcadamente detém no domínio do processo civil, proíbe claramente soluções que se bastem com uma probabilidade remota ou vaga de conhecimento pelo réu da citação ou impeçam a demonstração por este do seu não conhecimento; a norma que regula a forma de realização do ato de citação deve, pois, dar garantias mínimas de segurança e fiabilidade e não pode tornar impossível ou excessivamente difícil a ilisão da presunção de recebimento oportuno desse ato, sob pena de incorrer em violação do princípio constitucional da proibição de indefesa, consagrado no seu artigo 20.º.

Nesta medida, as exigências garantísticas, enunciadas na acima citada jurisprudência constitucional, aplicáveis ao ato de citação valem, igualmente, para o ato de notificação previsto no artigo 12.º do Anexo do Decreto-Lei n.º 269/98, atento o seu conteúdo e os efeitos cominatórios da não apresentação tempestiva de oposição.

Porém, a Constituição, no seu artigo 20.º, não proíbe em absoluto que a lei extraia de determinados factos certos a presunção de que o réu ou requerido tomou ou podia ter tomado conhecimento do ato de citação ou notificação de modo a exercer em tempo o direito de defesa, desde que faça assentar essa presunção em elementos fiáveis e seguros e não vede ou inviabilize na prática a possibilidade de demonstração do contrário. - *(sublinhado nosso)*

Na verdade, a citação ou notificação por via postal simples não garantem com absoluta certeza que o réu ou requerido efetivamente tomou conhecimento do ato de citação ou notificação transmitido desse modo; apenas permitindo concluir, verificado o primeiro daqueles pressupostos, que o réu ou requerido provavelmente a recebeu ou que, atuando com a diligência de um bom pai de família, a podia ter recebido. Ora, no domínio do direito privado, em particular no direito das obrigações, onde impera o princípio da autonomia da vontade e da igualdade das partes e se discutem créditos de natureza essencialmente patrimonial – valores substantivos que se projetam na própria estruturação do processo civil (artigos 3.º e 4.º do CPC) – não se afigura em abstrato censurável a adoção de um sistema de citação ou notificação assente na presunção de conhecimento ou, mesmo, na presunção de cognoscibilidade do ato de citação ou notificação. Ponto é que o sistema concretamente instituído ofereça, desde logo, garantias de fiabilidade e segurança e não torne impossível ou excessivamente difícil a ilisão da presunção de conhecimento em que assenta.

Como ensina Alberto dos Reis, «importa sobremaneira que a citação seja um acto sério e eficiente, isto é, que ao réu seja dado conhecimento da existência do pleito e colocado em condições de se defender; mas importa igualmente que seja um acto, quanto possível, rápido, isto é, que sejam postos à disposição do tribunal meios suficientes para obstar a que o réu procure fugir à acção da justiça, furtando-se sucessivamente à diligência da citação» (Comentário ao Código de Processo Civil, Volume 2.º, p. 617). A harmonização dos interesses em conflito, «o interesse da seriedade do acto» e «o interesse da rapidez», para utilizar a formulação do mesmo ilustre professor, passa, não pode deixar de passar, pela adoção de soluções que importem, para cada um deles, a compressão que se mostre necessária à salvaguarda do outro, sem afetação do respetivo conteúdo essencial» [...]

Ora, o envio de uma citação por correio eletrónico simples e provido de assinatura eletrónica simples não propicia, minimamente, as garantias de segurança e de fiabilidade da citação a que se reporta o Tribunal Constitucional, tratando-se de uma forma excessivamente informal de proceder a tal ato solene, mesmo no âmbito de um procedimento arbitral.

(...)"

Por outro lado, e ainda, nos termos do artº 18º da Constituição, os preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias são directamente aplicáveis e vinculam as entidades públicas e privadas, sendo certo que, a lei só pode restringir os direitos, liberdades e garantias nos casos expressamente previstos na Constituição, devendo as restrições limitar-se ao necessário para salvaguardar outros direitos ou interesses constitucionalmente protegidos (nºs 1 e 2).

Termos em que será razoável por contrapartida aos princípios constitucionais da proibição da indefesa, da proporcionalidade e do exercício e respeito pelo contraditório, contrapor a tutela de todos de recurso aos tribunais para a defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos.

Na verdade, ambos os princípios estão protegidos pelo artº 20º da CRP.

Ainda de acordo com a Constituição (nº 1 do artº 60º), os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à protecção dos seus interesses económicos, e à reparação dos danos.

Pelo exposto, atentos os princípios da adequação e da proporcionalidade, entendemos não se afigurar como censurável adoptar aqui um sistema de citação ou notificação que assente na presunção do conhecimento do processo por parte da Demandada e na possibilidade de exercício do contraditório, e que garanta, simultaneamente, o direito da lesada, aqui Demandante, à tutela do seu direito, nos mesmos termos do citado artº 20º e, ainda, do artº 60º ambos da CRP.

2. Da falta de contestação da Demandada

De acordo com o nº 2 do artº 33º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro) e nº 5 do artº 14º do Regulamento do TRIAVE, a parte reclamada pode apresentar contestação escrita até 48h antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência, devendo as partes produzir toda a prova que considerem relevante.

No entanto, se o demandado não apresentar a sua contestação, o tribunal prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante (nº 2 do artº 35º da LAV).
Nos termos destas disposições foi considerada, nos presentes autos, a ausência da contestação da Demandada.

3. Enquadramento legal

Atendendo à sua regulamentação e interpretação, os contratos podem ser considerados típicos ou nominados, atípicos ou inominados e mistos. A diferença assenta no facto de a lei consagrar, ou não, expressa disciplina. Os contratos mistos caracterizam-se pela reunião, num único contrato das características de dois ou mais contratos, total ou parcialmente regulados pela lei. Há, ainda, quem considere que os contratos mistos podem não representar uma verdadeira categoria autónoma – ao lado dos típicos e dos atípicos – por se reconduzirem, à respectiva disciplina.
Certo é que a possibilidade da celebração dos ditos contratos mistos, decorre da consagração da possibilidade de as partes, dentro dos limites da lei, livremente fixar o conteúdo dos contratos a celebrar (artº 405º do CC).

Uma viagem organizada pressupõe a combinação de diferentes serviços num único produto, organizado por um operador (aqui a Demandada Agência de viagens), que assume a execução da viagem (de transporte, acomodação e alimentação, como aqui em causa).

Termos em que, na sequência do contrato celebrado, cabia à Demandada assegurar a viagem contratada e combinada com o Demandante.
O que não aconteceu, tendo em conta a pandemia COVID-19.

O DL 17/2018 de 8 de Março, veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, e transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.

Assim, considera *"«Contrato de viagem organizada», um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abranjam os serviços de viagem incluídos na viagem organizada"* (artº 2º, nº 1 alin. d)).

Por outro lado, consumidor é todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios (nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31.07).

E, conflito de consumo aquele que decorre da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou colectiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (nº 2 do artº 4º do Regulamento do CIAB).

Ora, o consumidor tem direito à qualidade dos serviços que adquiriu e à protecção dos seus interesses económicos, sendo certo que os serviços devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legitimas expectativas do consumidor (artºs 3º (alin. a) e e)), 4º e 9º (nº 1) da Lei 24/96 – LDC).

Ainda, de acordo com o preâmbulo do citado DL 17/2018 de 8 de Março, *"(...) o objetivo da Diretiva (transposta) é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados -Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos; (...) Estabelecem -se, também, regras relativas às alterações dos termos do contrato de viagem e detalham -se as normas respeitantes ao seu não cumprimento, bem como à responsabilidade das agências pela respetiva execução. No que diz respeito ao direito de rescisão, alargam -se as condições para o exercício deste direito que pode ser exercido antes do início da viagem organizada, quer pelos viajantes quer pelas agências (...).*

O artº 25º, dispõe relativamente às regras aplicáveis à rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante, designadamente que *"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, e que 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* (nºs 4 e 5).

Entretanto, no dia 23 de Abril de 2020, foi publicado o DL n.º 17/20, que veio estabelecer medidas excecionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.
O Governo entendeu aprovar *"medidas excecionais, em função dos novos temas que se vão identificando relativamente aos consumidores, às empresas, aos operadores económicos e aos cidadãos em geral, estando sujeitas a uma ponderação e reavaliação permanentes"*. Neste âmbito, decidiu acautelar, através de um regime específico dirigido às viagens organizadas por agências de viagens e turismo, o cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento e as relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local, de forma a encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores (artº 2º).

Previa, então, a emissão de um vale à ordem do portador e transmissível por mera tradição e, se não fosse utilizado até 31 de Dezembro de 2021, concedia ao viajante o direito ao reembolso, no prazo de 14 dias (artº 3º).

E, ainda determinou que, até ao dia 30 de Setembro de 2020, os viajantes que se encontrem em situação de desemprego podem pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, a efectuar no prazo de 14 dias (nº 6 do artº 3º).

As medidas (excepcionais e temporárias no âmbito da pandemia COVID-19) previstas por este diploma, vieram a ser criticadas pela Comissão Europeia, que continuava a defender o direito de os consumidores serem reembolsados se fosse essa a sua vontade podendo, no entanto, ser adoptada uma solução alternativa em caso de acordo.

A Comissão Europeia chegou, inclusive, a anunciar em Julho de 2020, que tinha iniciado um processo de infração contra Portugal, por violação das leis comunitárias sobre direitos dos passageiros, já que estes têm o direito de escolher entre o reembolso em dinheiro e outras formas de compensação.
Foram concedidos, na altura, dois meses ao Governo para responder à Comissão e tomar as medidas necessárias para colmatar as lacunas identificadas.

Nesta conjuntura e considerando que já não se vivia um contexto de cancelamento massivo de viagens junto das agências, o Governo, com a publicação do Decreto-Lei n.º 62-A/2020, a 3 de setembro, veio eliminar aquela a regra consagrada em 23 de Abril (DL 17/2020), regressando-se ao regime anterior: eventuais cancelamentos provocados pela evolução da pandemia têm, em princípio, como consequência o reembolso ao consumidor do montante que desembolsou com a viagem.

De facto, o DL n.º 62-A/2020 de 3 de setembro, que procedeu à alteração de medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID -19, revogou expressamente o artº 3º do DL 17/2020 de 23 de Abril.

O artº 432º do Cód. Civil dispõe que a resolução do contrato é admitida se fundada na lei ou em convenção (nº 1).
Entende a doutrina que a resolução do contrato assenta num facto superveniente (e não num vicio que atinge o negócio) e é admitida, no caso em apreço, nos termos do artº 25º DL 17/2018 de 8 de Março – cf. supra.
Termos em que é legitimo o direito do Demandante à resolução do contrato.

4. Da prova
Como resulta da matéria assente como provada, não restam dúvidas acerca da celebração de um contrato designado como viagem organizada, entre o Demandante e a Demandada.

Ficou provado que a viagem contratada não se realizou.
Resulta ainda evidente, por ser facto público e notório, que devido à pandemia COVID-19 e ao encerramento das fronteiras, muitas viagens foram canceladas e não se concretizaram.
Nesse âmbito, foi emitido pela Demandada o voucher apresentado pela Demandante e junto ao processo.

Estão, assim, verificadas as *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 (cf. artº 25º do DL* DL 17/2018 de 8 de Março*)*

É, ainda, inequívoca a vontade do Demandante de não voltar a viajar e utilizar o voucher emitido pela Demandada até 31 de Dezembro de 2021.

Pretende, pois, o reembolso imediato do valor que liquidou de €542.

A que tem direito, por força da aplicação do regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo - DL nº 17/2018 de 8 de Março (artº 25º, nºs 4 e 5).

5. Conclusão
Pelo supra exposto, só podemos concluir pela procedência da acção e pelo direito do Demandante à resolução do contrato e à devolução ou reembolso do valor de €542 que liquidou pela viagem, tudo conforme o peticionado.

G – Decisão
Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e, como tal, procedente a resolução do contrato.
Em consequência, se ordena o reembolso do valor de €542 (quinhentos e quarenta e dois euros) ao Demandante pela Demandada.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 14 de Julho de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)