Processo n.º 2492/2022/VQ

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1.º *O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade como resulta do disposto nos artigos 3.º 4.º 8.º e 9.º da Lei n.º24/96 de 31/07;*

2.º *Estabelece o Decreto-Lei n.º17/2018 de 08 de março o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo e consagra o seu art.º 17.º sob a epígrafe "Informações pré-contratuais" que "1 — Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto -lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada: ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências;*

3º- *Caberia à Reclamante não só a alegação do facto constitutivo do seu direito mas ainda o impulso de prova do mesmo, sendo que à reclamada caberia por seu turno o ónus de provar o integral cumprimento, ou outro facto, seja ele extintivo, impeditivo ou modificativo do direito do consumidor (art. 342º n.os 1 e 2 do C. Civil);*

4.º *Provando que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que reclamada cumpriu o ónus da prova previsto no artigo 344.º n.º 1 do Código Civil, e, por isso, conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 350.ºn.º 2 do CC, a presunção legal resultante do artigo 29º º2 do Decreto-Lei n.º17/2018 de 08 de março;*

5.º O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente;

6.º- O devedor só quando falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação é que se torna responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC);

7.º- Tendo resultado provado que houve pela reclamada cumprimento do clausulado há que improceder totalmente a pretensão da reclamante.

I – RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo ser ressarcida do montante de **€897,76 (oitocentos e noventa e sete euros e setenta e sete cêntimos)** correspondente ao valor que teve de pagar para poder usufruir da viagem e que não teria de pagar caso fosse convenientemente informada pela reclamada relativamente à hora de embarque para

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou contestação oral nos seguintes termos:

"1.º Com a reclamação apresentada, a reclamante pretende "ser ressarcida do montante de 897,76 Euros, valor este que tive de pagar para poder usufruir da viagem, e que não teria caso fosse convenientemente informada."

Ora,

2.º A reclamante adquiriu na agência de viagens reclamada um "pacote turístico" com destino a no qual despendeu a quantia de 2'235.00, com partida do em 26/06/2022 a 03/07/2022, conforme resulta do documento n.º 1 junto, a final, e cujo teor, por brevidade, aqui se dá por reproduzido para os devidos e legais efeitos.

3.º Neste contexto, a reclamada cumpriu o dever de fornecer à cliente a informação normalizada que, de uma forma clara, compreensível, e bem visível, descrevia as informações essenciais sobre a viagem,

4.º Nomeadamente, toda a informação respeitante aos horários dos voos previstos para a viagem contratada com a agência de viagens reclamada, como, aliás, é prática comum da empresa.

5.º Resulta, assim, que a reclamante não só cumpriu escrupulosamente o dever de prestação de informação antes da venda da viagem à reclamante como aquando da entrega da documentação que incluía todos os elementos referentes aos horários dos voos, do serviço de transfer e à reserva de alojamento - cf. documentos juntos, a final, e cujo teor, por brevidade, aqui se dá por reproduzido para os devidos e legais efeitos.

6.º Nessa medida, reclamante e reclamada agendaram um horário no estabelecimento comercial por forma a permitir à agência de viagens poder proceder à entrega da documentação essencial num suporte duradouro e que fossem esclarecidas quaisquer dúvidas, eventualmente, existentes.

7.º Sucedeu, porém, que mesmo tendo chegado fora do horário ajustado e apesar de a legal representante da reclamada estar a atender outros clientes, esta dispôs-se a sentar-se com a reclamante e a transmitir-lhe novamente todas as informações que tinha reunido para entregar à reclamante ao mesmo tempo que lhe entregaria o suporte documental com todas as informações essenciais.

8.º No entanto, a reclamante dispensou fazê-lo, alegando "estar com pressa",

9.º Tendo abandonado o estabelecimento da reclamada com o suporte duradouro que continha todas asinformações essenciais sobre a viagem, como o destino, e os períodos de estadia com as respectivas datas, os meios de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, tal como resulta dos documentos juntos, a final, e cujo teor, por brevidade, aqui se dá por reproduzido para os devidos e legais efeitos.

10.º Apesar disso, mesmo tendo a reclamante prestado à viajante reclamante todas informações previstas nas alíneas a) a h) do n.º 3 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março - que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo -, num suporte duradouro, a reclamante acabou por perder o voo de partida com destino a

11.º Factualidade à qual a reclamada é absolutamente alheia, não se encontrando, por isso, demonstrada qualquer uma das situações previstas no n.º 2, do artigo 485.º do Código Civil.

12.º Não impende, por isso, sobre a reclamada o dever de indemnizar a reclamante seja em que montante for,

13.º Devendo considerar-se cumprida, de forma adequada, a informação ao cliente com a entrega do programa de viagem que inclui os elementos essenciais, nomeadamente, os horários de voo.

14.º Atento o supra exposto, deve concluir-se que a agência de viagens reclamada cumpriu o contrato de viagem organizada e forneceu todas as informações essenciais sobre a mesma.

15.º Por isso mesmo, deve cair por terra toda a fundamentação apresentada pela reclamante.

16.º Em face do exposto, e por não ser possível impugnar especificamente face à ausência de articulado, impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente oposição considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omisso.

Nestes termos e nos melhores que V.ª Ex.ª doutamente suprirá deverá a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, nos termos supra articulados, com as legais consequências daí decorrentes"

Juntou 2 documentos, requereu as declarações de parte da reclamada e arrolou 3 testemunhas.

1.4 Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto as partes não se mostraram disponíveis para uma composição amigável do litígio.

II- <u>Objeto do litígio</u>

A presente querela cinge-se na questão de saber se, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para que a reclamada preste à reclamante indemnização decorrente da perda do um voo para

III- <u>Saneador</u>

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- <u>Fundamentação</u>

<u>Da Fundamentação de Facto</u>

4.1.Factos provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante e aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

1. A reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços com a reclamada através do qual adquiriu um pacto de férias que incluiu viagens de avião, transferes e alojamento para dois adultos e uma criança com destino a no período compreendido entre 26.06.2022 e 03.07.2022 – facto quer se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e contestação;

2. A reclamante pagou à reclamada a quantia de €2.235,00 (dois mil duzentos e trinta e cinco euros) – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação;

3. A 28.03.2022 foi enviado pela reclamada à reclamante, um email, para o endereço de email do companheiro da reclamante, várias propostas com o destino, a hora de partida e de regresso dos voos e o regime de estadia – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação e com base no depoimento da reclamante, da testemunha legal representante da reclamada;

4. O voo de partida para estava previsto para o dia 26-06-2022 às 08h00m – facto que julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e com a contestação;

5. A reclamante não embarcou no voo previsto para as 08h00 do dia 26.06.2022 porquanto à hora que compareceu no aeroporto, cerca das 08h00 já este tinha saído com destino a - facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contrariado pela reclamada e com base no depoimento da testemunha ;

6. A reclamante, dada a ausência de resposta a uma mensagem de áudio da gerente da reclamada, onde solicitada esclarecimento sobre a hora do voo de partida, convenceu-se que este se encontrava previsto para as 11h00 e não para as 08h00 do dia 26.06.2022 – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante;

7. Quando já se encontrava no aeroporto a reclamante contactou a funcionária da reclamada, transmitindo-lhe que tinha perdido o voo de partida para e solicitou os serviços da reclamada no sentido de proceder à reserva de um outro voo, nesse mesmo dia, com destino a · facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha .

8. Para a realização de tal voo teve pagou à reclamada, que lhe reservou tal voo, a quantia de €897,76 (oitocentos e noventa e sete euros e setenta e seis cêntimos) – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

9. Em data não concretamente apurada mas anterior a 26.06.2022 a reclamante dirigiu-se às instalações da reclamada tendo-lhe sido entregue a documentação junta aos presentes autos sob **doc. n.º 1** e da qual resulta informação relativa à hora de voo de ida e regresso – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da legal representante da reclamada, ;

10. A documentação entregue pela reclamada à reclamante foi a emitida pelo Operador Responsável, , e contem a identificação dos passageiros, a existência de seguro de viagem e assistência, os serviços de alojamento, transferes e indicação do número de voo, data e hora de partida e de chegada bem como o número de reserva da viagem – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e com base no depoimento da testemunha

4.2 Factos essenciais não provados

Considerada a matéria em causa, não existem factos não provados, com interesse para a decisão.

V- <u>Motivação</u>

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo

autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.C na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g. força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. artº 371º, do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas pela reclamante, designadamente comprovativos de pagamento da viagem comprada à reclamada, à sua confissão no que decorre dos motivos que originaram a perda do voo no dia 26.06.2022 à 08h00 para bem assim no email que juntou a reclamada aos autos datado de 28.03.2022 e do doc. n.º 1 junto com a reclamação e com a contestação do qual decorre que a hora do voo de partida é às 08h00 e ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Por seu turno, a **matéria dada por não provada**, decorre da ausência de qualquer móbil probatório que permitisse ao Tribunal conhecer da veracidade da mesma.

Assim, os documentos juntos com a reclamação inicial como o sejam a fatura/recibo n.º no valor de €2.235,00 (dois mil duzentos e trinta e cinco euros)e a fatura/recibo n.º no valor de €897,76 moldaram a convicção do Tribunal no que se reporta aos factos dados por provados no sentido de comprovar o valor pago pelo pacote turístico e pelo voo para realizado na sequência da perda do voo inicial, adquiridos pela reclamante à reclamada.

Contudo, e não obstante ter sido alegado pela reclamante que a legal representante da reclamada não lhe respondeu a uma mensagem de áudio da qual resultada dúvida quanto à hora do voo o facto é que, por um lado nada foi dito que

atestasse que o voo se realizaria apenas às 11h00 e, por outro lado, dispunha a reclamante quer no email que indicou à reclamada quer em suporte de papel que lhe foi entregue dias antes da viagem, que o voo de ida se realizaria às 08h00 e não às 11h00 pelo que nenhuma prova foi trazida a este Tribunal no sentido de sustentar que, por um lado, ocorreu ausência do dever de prestar informação e correspondente entrega de documentação com todos os elementos essenciais à realização da viagem e, por outro lado, que a reclamada tivesse alguma vez comunicado à reclamante que o voo se realizaria às 11h00 do dia 26.06.2022.

VI- Da Fundamentação de Direito

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da reclamada é ilícita e, consequentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor peticionado pela reclamante a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados com a compra de um outro voo de ida para

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da reclamada cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07 e no Decreto-Lei n.º17/2018 de 08/03.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade como resulta do disposto nos artigos 3.º 4.º 8.º e 9.º da Lei n.º24/96 de 31/07.

Assim resulta designadamente do disposto no art. 3.º al. a), d), e) e f) *"O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À protecção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos."*

E bem assim do disposto no art. 4.º n.º 1 que *"Os bens e serviços destinados ao consumo 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 legítimas expectativas do consumidor."*

Acresce que resulta do art. 8º n.º 1 *que "- O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)"* .

Por outro lado, estabelece o Decreto-Lei n.º17/2018 de 08 de março, o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu art. 17.º sob a epígrafe *"Informações pré-contratuais"* que *"1 — Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto -lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada: ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;"*.

Estas informações pré-contratuais *"(...) são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis."* - artigo 17.º n.º 4 –, tem *"Caráter vinculativo"* e *"...fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso entre as partes."* (artigo 19.º n.º 1).

Aplicando o direito acabado de citar à matéria de facto que resultou provada este tribunal conclui, que a reclamada forneceu à reclamante elementos para que esta tomasse conhecimento que a viagem se realizaria nos exatos termos contratados, designadamente que a viagem se realizaria nas data e hora previstas.

Este tribunal arbitral não tem dúvidas que tal condição ficou estabelecida entre as partes, que por se tratar de informação pré-contratual tem carácter vinculativo e é parte integrante do contrato celebrado, que a reclamada cumpriu os termos de contrato de viagem organizada no que concerne às data e hora do voo da partida e, por isso, da possibilidade da sua realização.

Provando que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que reclamada cumpriu o ónus da prova previsto no artigo 344.º n.º 1 do Código Civil, e, por isso, conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 350.ºn.º 2 do CC, a presunção legal resultante do artigo 29º º2 do Decreto-Lei n.º17/2018 de 08 de março do qual resulta que *"O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais."*.

Caberia assim à Reclamante não só a alegação do facto constitutivo do seu direito mas ainda o impulso de prova do mesmo, sendo que à reclamada caberia por seu turno o ónus de provar o integral cumprimento, ou outro facto, seja ele extintivo, impeditivo ou modificativo do direito do consumidor (art. 342º n.os 1 e 2 do C. Civil).

O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente.

Consequentemente, o devedor só quando falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação é que se torna responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC).

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a reclamada atuou de forma lícita e sem violação das normas dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n. º24/96, de 31/07 e dos artigos 17.º, 19.º, 24.º e 29.º do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, pelo que terá necessariamente de concluir que não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil para que a reclamada fosse condenada a indemnizar a reclamante pela perda do voo de partida para

Tendo resultado provado que houve pela reclamada cumprimento do clausulado há que improceder totalmente a pretensão da reclamante.

VII- <u>Decisão</u>

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a reclamada do pedido.

O valor do processo fixa-se em **€897,76 (oitocentos e noventa e sete euros e setenta e seis cêntimos)**, *nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se o original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 19 de janeiro de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)