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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 28/2021/RN

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1º- *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 (artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º, da Lei n.º24/96, de 31/07);*

2º- *Não tendo intervindo na fase "arbitral" do processo a reclamada não logrou provar que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem não lhe era imputável;*

3º- *Considerando a atuação ilícita e culposa da reclamada este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização dos danos patrimoniais no montante de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos), tendo em conta o critério previsto no artigo 566.º n.º 2 do Código Civil, porquanto corresponde, precisamente, à quantia que a reclamante havia pago à reclamada pela viagem contratada.*

I- RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso do montante de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos), valor correspondente ao pagamento de duas viagens que foram canceladas, durante a pandemia Covid 19.

1.2. Os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da reclamante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos legais, e consistem, em suma, na condenação da reclamada no reembolso da quantia de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos).

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

1.4. A audiência arbitral realizou-se com a presença da Reclamante e ausência da Reclamada que não esteve presente ou representada na audiência arbitral apesar de notificada, prosseguindo assim a audiência nos termos do disposto no artigo 35º n.º 3 e 39º n.º 1 da LAV.

*

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 indicado artigo a reclamada 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.

Perante a ausência da reclamada não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, obviamente, se frustrado.

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

II- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio centra-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito que se arroga titular de lhe ser paga a quantia de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos).

III- SANEADOR

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.

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.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados e não provados

Julgam-se provados os seguintes factos essenciais para a decisão da causa:

a) A reclamante contratou com a reclamada, através do seu "website", uma viagem de avião, em regime de ida e regresso, pela qual pagou o preço total de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos) - facto que se julga provado com base no **Doc.1** junto com a reclamação inicial e aqui dado por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais;

b) A viagem de ida estava prevista para 10-04-2020 e a de regresso para 18-04-2020 - facto que se julga provado com base no **Doc.1** junto com a reclamação inicial e aqui dado por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais;

c) A reclamante tomou conhecimento através do "website" da reclamada que o voo encontrava-se cancelado - facto que se julga provado com base nas declarações prestadas pela reclamante e testemunha ;

d) A reclamada não informou a reclamante do cancelamento do voo - facto que se julga provado com base nas declarações prestadas pela reclamante e testemunha ;

e) A reclamante contactou e solicitou esclarecimentos à reclamada sobre o cancelamento do voo - facto que se julga provado com nas declarações prestadas pela reclamante e testemunha ;

f) A reclamante solicitou o reembolso integral da quantia de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos) a 29 de setembro de 2021 - facto que se julga provado com base no **Doc.3** junto com a reclamação inicial e aqui dado por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais;

g) A reclamante contactou a companhia aérea " ", a qual informou que havia procedido ao devido reembolso à reclamada " " - facto que se julga provado com base nas declarações prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral;

h) A reclamada não reembolsou a reclamante da quantia de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos) - facto que se julga provado com base no teor da reclamação inicial e aqui dado por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais;

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

V- MOTIVAÇÃO

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela reclamante e à inexistência de pronuncia da reclamada, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte da reclamante que, com clareza e sinceridade, recordou a compra da viagem, através do site da reclamada, bem como as diligências que efetuou no sentido de obter o reembolso, em dinheiro, do valor liquidado pelos bilhetes, o que foi confirmado pela testemunha , não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações, assim como qualquer contradição entre as mesmas com os documentos juntos aos autos.

Deste modo a reclamante cumpriu o ónus da prova que se encontra consagrado no artigo 342.º n.º 1, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da reclamada relativamente ao cancelamento da viagem contratada com a mesma.

Se é verdade que a LAV, no seu artigo 35.º n.º 2, consagra que a ausência de contestação não implica a confissão dos factos pela reclamada, mas também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a sua conduta.

Não tendo intervindo na fase "arbitral" deste processo a reclamada não logrou, contudo, provar que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem não lhe era imputável.

Este tribunal arbitral concluiu, assim, que a reclamada não cumpriu o ónus da prova previsto no artigo 344.º n.º 1 do Código Civil e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no disposto no artigo 350.º n.º 2 do Código Civil, a presunção legal resultante do artigo 29.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º17/2018 de 08/03.

Posto isto, o juiz ou 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. artºs. 596º nº 1 e 607º nºs. 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar a que 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.607 nº.5 do CPC 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.371, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação da prova.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos.

Ponderou o Tribunal a ausência de quaisquer meios de prova apresentados pela reclamada em que esta pudesse de algum modo ancorar a sua tese, sobretudo, que contrariasse ou pusesse em dúvida a devolução à reclamante do valor por esta pago.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a reclamante tinha direito, em virtude do cancelamento da viagem, ao reembolso integral do pagamento efetuado à mesma por conta do referido contrato.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da reclamada não 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 (artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º, da Lei n.º24/96, de 31/07).

Assim, nos termos do indicado artigo 3º *"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;" (alíneas a), d), e) e f)).*

O Decreto-Lei n.º17/2018 de 08/03 estabelece, por sua vez, o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo e consagra no seu artigo 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." (art.º 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" (art.º 19.º n.º 1).

Resulta ainda do disposto no n.º 1 do seu art.º 24.º que "A *agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar...*", salvo em situações excecionais que constam daquele artigo.

Por sua vez da norma do artigo 29.º n.º 2 resulta, ainda, 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.".

Aplicando o direito acabado de citar à matéria de facto que resultou provada, este tribunal conclui, sem margem para dúvidas, que a reclamada criou na reclamante a firme convicção que estaria disponível para lhe prestar toda a assistência que a mesma necessitasse relativamente ao voo em causa.

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 entre as partes, que a reclamada não cumpriu os termos do contrato de viagem no que concerne à prestação da informação e da assistência que estava contratualmente obrigada, por um lado, e depois à devolução do preço pago pela viagem, em consequência do cancelamento do contrato e pedido de reembolso, que a mesma aceitou.

Não provando que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem não lhe era imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que a reclamada não cumpriu o ónus da prova previsto no artigo 344.º n.º1 do CC e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 350.º n.º 2 do CC a presunção legal resultante do artigo 29.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, que dispõe 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."*.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a reclamada atuou ilícita e culposamente, em violação, clara, 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.

Da matéria de facto resultou igualmente provado que a atuação da reclamada causou danos patrimoniais à reclamante, desde logo a quantia de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos) que pagou pela viagem contratada.

Considerando a atuação ilícita e culposa da reclamada este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização dos danos patrimoniais no montante de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos), tendo em conta o critério previsto no artigo 566.º n.º 2 do Código Civil, porquanto corresponde, precisamente, à quantia que a reclamante havia pago à reclamada pela viagem contratada.

Nos termos do disposto no artigo 563.º do CC *"A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão."*.

Este tribunal conclui, assim, pela verificação de todos pressupostos da responsabilidade civil e pela obrigação da reclamada indemnizar a reclamante pelos danos que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita e culposa.

O princípio geral da obrigação de indemnização consagrado no artigo 562.º do CC conjugado com a norma do artigo 12.º da Lei n.º24/96 de 31/07 determinam que a reclamada tem o dever de reconstituir a situação que existiria caso não tivesse atuado ilícita e culposamente.

Não sendo possível a reconstituição natural a indemnização pelos danos causados terá de fixar-se em dinheiro, de acordo com o disposto nos artigos 564.º e 566.º, do Código Civil.

Neste caso a reconstituição natural não é possível e, por isso, a reclamada tem o dever de indemnizar em dinheiro a reclamante, mais concretamente no montante de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos).

VII- DECISÃO

Assim, em face do exposto, julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, condeno a reclamada a pagar à reclamante na quantia de €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete cêntimos).

O valor do processo fixa-se em €515,57 (quinhentos e quinze euros e cinquenta e sete 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 original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 07 de setembro de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)