Proc. n.º 948/2021/VQ

Sentença

residente na
, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo (TRIAVE), em 12-04-2021, reclamação contra
na qual, no essencial, alega que:

> *"No início da época escolar 2019/2020, juntamente com os meus colegas de escola, contratei com a empresa Reclamada uma viagem de finalistas, para para o período de férias da pelo montante de €440,00.*
> *Acontece que, face ao surto da pandemia da COVID-19, ao encerramento das fronteiras pela falta de segurança para a realização de viagens e pelas recomendações DGS, a viagem foi cancelada.*
> *Respondi em abril de 2020 a um questionário da empresa, supostamente, para a realização da viagem em setembro de 2020, para não perder o valor pago, mas nunca mais rececionei qualquer resposta por parte da Reclamada e, o que é certo é que a viagem também não se realizou.*
> *Não concordo e não posso aceitar a postura da empresa, por diversas contactei a mesma para reclamar esta situação, no entanto, nunca obtive qualquer resposta e os números de contactos, entretanto, ficaram indisponíveis."*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada fosse condenada a reembolsar-lhe a totalidade do valor pago (440,00€).

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da arbitragem e consequente julgamento.

A Reclamada não apresentou contestação nem qualquer elemento de prova.

O Reclamante juntou ao processo prova documental e não arrolou testemunhas.

Iniciado o julgamento, não foi possível proceder à tentativa de conciliação das partes em virtude de a Reclamada não ter comparecido nem se ter feito representar, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente.
As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados,** com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

A. A Reclamada é uma sociedade que, com escopo lucrativo, se dedica à venda de viagens.
B. Em Setembro de 2019, a Reclamada propôs ao Reclamante e a diversos outros colegas deste a aquisição de uma viagem (uma viagem vulgarmente designada por "viagem de finalistas").
C. A viagem referida no item anterior tinha como destino em
D. A referida viagem teria a duração de vários dias, e decorreria durante as férias escolares da Páscoa, do ano de 2020.
E. A referida viagem incluída, entre outros serviços: o serviço de alojamento em apartamento e transporte em autocarro (ida e volta), entre
F. O preço a pagar pela referida viagem era de 440,00€.
G. O Reclamante aceitou adquirir à Reclamada a mencionada viagem com os sobreditos serviços.
H. O Reclamante pagou à Reclamada o sobredito preço de 440,00€.
I. O pagamento referido no item anterior foi realizado em 6 (seis) prestações.

J. Devido à pandemia provocada pelo SARS-Cov-2, a referida viagem foi cancelada pela Reclamada, não tendo, por isso, sido realizada, total ou parcialmente.

K. Em virtude do cancelamento referido no item anterior, a Reclamada, apresentou ao reclamante propostas alternativas à realização de tal viagem. A saber: Participação no evento em pleno verão (10 a 18 de Setembro de 2020) sem qualquer custo acrescido para o cliente; receber um voucher pessoal e intransmissível com 100% do valor pago, que poderia ser usado na 9º edição de , em Abril de 2021 ou o cancelamento da inscrição, mediante o reembolso de 50% do valor pago.

L. O Reclamante aceitou a proposta alternativa apresentada pela Reclamada de participar no evento em pleno verão (10 a 18 de Setembro de 2020) sem qualquer custo acrescido.

M. Na data referida no item anterior, devido à pandemia provocada pelo SARS-Cov-2, a referida viagem também não se realizou, bem como, por esse mesmo motivo, não se realizou em qualquer outro momento até á presente data.

N. Em virtude da não realização da referida viagem em qualquer dos períodos temporais referidos nos itens "D" e "L" supra, o Reclamante, em 25-12-2020, através de email enviado à Requerida, para o endereço procedeu à resolução do contrato supra indicado celebrado com a Reclamada e ao cancelamento da realização da referida viagem.

O. A Reclamada não reembolsou ao Reclamante, total ou parcialmente, o referido valor dele recebido a título de pagamento do preço da viagem.

Factos dados como não provados:
Os demais factos.

Fundamentação da matéria de facto:

Decisivo para a formação da convicção do tribunal e, consequentemente para a prova dos factos dados como provados foram, desde logo:

a) O documento juntos a fls 1 a 5, intitulados "Nota de Pagamento onde constam os valores pagos pelo Reclamante à Reclamada.

b) O documento de fls 6 e ss., onde consta a escolha efectuada pelo Reclamante (participar no evento em pleno verão (10 a 18 de Setembro de 2020)

sem qualquer custo acrescido) em alternativa à não realização da viagem em causa nos autos no período temporal inicialmente estipulado (férias da Pascoa de 2020);

g) O documento de fls 7 onde consta a declaração enviada pelo Reclamante á Reclamada, comunicando a resolução do contrato em causa nos autos com ela celebrado e, por último,

h) As declarações prestadas em julgamento pelo Reclamante que, de forma clara e convincente esclareceram o tribunal acerca das circunstâncias de tempo, modo e lugar em que os factos se desenrolaram, bem como descreveu com clareza o objecto e condições do contrato em causa nos autos, celebrado entre Reclamante e Reclamada e, ainda, todas as vicissitudes ocorridas.

Assim, em sede de julgamento, o Reclamante afirmou que, após a Reclamada, em Setembro de 2019, ter feito, através de um representante seu, uma sessão de apresentação da mencionada viagem de finalistas a onde apresentou as condições da sua aquisição, bem como as condições em que esta decorreria e os serviços que a compunham, decidiu (após essa apresentação) adquirir tal viagem.

Mais disse o Reclamante que pagou a totalidade do preço (440,00€) da mencionada viagem adquirida em seis prestações mensais, esclarecendo que os documentos de fls. 1 a 5 são os comprovativos dos pagamentos que efectuou à Reclamada, os quais (montantes prestacionais) eram entregues a colegas seus, de nome os quais, por sua vez, serviam de intermediários entre os representantes da Requerida e o Requerente (e demais colegas deste que decidiram, também, adquirir à Reclamada viagem idêntica à em causa nos autos e para o mesmo destino), para o pagamento do preço, sendo que o valor constante no documento de fls. 1, é relativo ao pagamento de duas prestações.

Disse também o Reclamante que a data constante dos documentos de fls 1 a 5 (notas de pagamento) são as datas da sua emissão e não do pagamento das quantias aí apostas, pois pagou mensalmente e nos termos definidos pela Reclamada o valor estipulado pela aquisição da viagem.

Disse também o Reclamante que a viagem englobava a deslocação (ida e volta), em autocarro, , e estadia em apartamento, sendo que a viagem que se deveria realizar nas férias escolares da Pascoa de 2020, não se realizou, por causa da pandemia, tendo disto tido conhecimento pelos comunicados que foram feitos pela Reclamada.

Mais disse que recebeu uma mensagem de correio electrónico da Reclamada (a mensagem constante do documento de fls 6), em Março de 2020, a informar do cancelamento da viagem e onde esta apresentava opções de alternativas à sua realização.

Referiu que, numa primeira fase, aceitou a proposta feita pela Reclamada de adiamento da realização da viagem para Setembro de 2020 (10 a 18 de Setembro de 2020). Contudo, como nesta ocasião a viagem também não se realizou, o Reclamante decidiu, então, proceder à resolução do contrato e ao cancelamento da realização da viagem, situação que ocorreu em 25 de Dezembro de 2020 (identificando o Reclamante o documento de fls 7 dos autos como sendo a comunicação por si enviada à Reclamada a dar conta de tal cancelamento), embora já o tivesse tentado fazer anteriormente e por diversas vezes, sem sucesso, por telefone.

Assim, da análise dos documentos acima referidos, bem como da analise das declarações do Reclamante e da inexistência de qualquer elemento de prova que os coloque em causa, o tribunal ficou convencido de que os factos acima dados como provados são verdadeiros e efectivamente ocorreram nos termos acima descritos.

Quanto à matéria de facto dada como não provada, tal resulta do facto de nenhuma prova ter sido produzida em julgamento no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que "considera-se consumidor 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".

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da "Lei RAL" (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser "«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional".

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a venda, por parte da Reclamada ao Reclamante, da uma viagem composta por diversos serviços (os acima indicados em "E" dos factos provados – transporte e

alojamento), sendo uma relação jurídica (um contrato bilateral) sinalagmática, segundo a qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contra-prestação (pagamento do preço), a pagar pelo Reclamante, se obrigou a proporcionar-lhe os diversos serviços contratados e nos termos acordados, os quais o Reclamante pretendia destinar a momentos seu de lazer, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo.

Nos termos da al. d), do art. 2º, do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de Março, "Contrato de viagem organizada", é o "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".

Por sua vez, nos termos conjugados conjugado das al.s m), itens i) e ii), e p), itens i) e ii), do referido art. 2º, do Decreto-Lei n.º 17/2018 «Viagem organizada», é aquela em que há a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias", no caso em que "esses serviços sejam combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços", considerando-se, por sua vez, "serviços de viagem", entre outros, "o transporte de passageiros e "o alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais".

No caso dos autos, além de estarmos perante uma relação jurídica de consumo, a mesma consubstancia, também um contrato de viagem organizada, na medida em que são combinados por um único operador dois tipos diferentes de serviços de viagem (transporte e alojamento).

O Reclamante pagou à Reclamada o valor acordado pela aquisição da referida viagem e serviços que a compunham (440,00€).

Por motivo imputável à pandemia provocada pelo SARS-Cov-2, a viagem em causa nos autos não se realizou, tendo a Reclamada, por esse motivo, cancelado a realização da mencionada viagem.

Ora, prevê o art. 27, n.º 1, al. b) do mencionado Dec. Lei 17/2018, que "A agência de viagens e turismo pode rescindir o contrato" se "a agência de viagens e turismo for impedida de executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais".

Não temos dúvidas de que a pandemia causada por SARS-Cov-2, tendo afectado o mundo inteiro, nos termos notórios que à data prevista para a realização

da mencionada viagem atingia (e ainda atinge), constitui uma circunstância inevitável e excepcionando que impediu a realização da sobredita viagem.

Assim, prevê o n.º 4, do referido art. 27º que "a rescisão do contrato de viagem nos termos do n.º 1, (…), confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efectuados", devendo (n.º 5) "a agência de viagens e turismo (…) efectuar os reembolsos exigidos nos termos do número anterior no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem", sendo (n.º 6) "a agência de viagens e turismo organizadora (…) responsável pelo reembolso previsto no número anterior na situação prevista na alínea b) do n.º 1" e (n.º 7) "a agência de viagens e turismo retalhista solidariamente responsável pela obrigação estabelecida no número anterior, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis".

Acontece que, a 24 de Abril de 2020, entrou em vigor o Dec. Lei n.º 17/2020, de 23 de Abril, tendo esse diploma previsto (art. 3,n.º 1) que "as viagens organizadas por agências de viagens e turismo, cuja data de realização tenha lugar entre o período de 13 de Março de 2020 a 30 de Setembro de 2020, que não sejam efectuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, conferem, excepcional e temporariamente, para efeitos do cumprimento do disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 25.º e no n.º 4 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de Março, [rescisão do contrato e reembolso] o direito aos viajantes de optar:

a) Pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efectuado pelo viajante e válido até 31 de Dezembro de 2021; ou

b) Pelo reagendamento da viagem até 31 de Dezembro de 2021".

Ou seja, previu o legislador que o viajante tinha o direito de escolher receber um voucher no montante do valor pago, que podia usar naquela agencia até 31 de Dezembro de 2021, ou efectuar o reagendamento da viagem até essa data.

Desde logo, entendemos que este regime não comportou para o consumidor/viajante a obrigação de aceitar uma destas opções, mas antes um direito de, se quiser, poder escolher uma destas opções, limitando-se, deste modo, o aparecimento de soluções "criativas" e "imaginativas" que algumas agências de viagens memos escrupulosas pudessem ter e que resultassem em prejuízos para o consumidor.

A lei prevê que confere "o direito aos viajantes de optar", pressupondo, portanto, um direito potestativo de escolha e não a obrigação de escolher.

A Lei não diz que, no caso de as viagens organizadas não serem efectuadas ou serem canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, tal facto determina a emissão de vales de igual valor ao pagamento efectuado pelo viajante e válido até 31 de Dezembro de 2021 ou o reagendamento da viagem até 31 de Dezembro de 2021, só podendo, após esse prazo, e no caso de a viajem não se efectuar, o viajante ser reembolsado.

Não! Não é isto que diz a lei.

A lei, como dissemos, conferiu "o direito aos viajantes de optar", pressupondo, portanto, um direito e não a obrigação de escolha, mas nunca lhe excluiu a possibilidade de não querer qualquer destas opções e optar, de imediato, pelo reembolso do valor pago.

E entende-se que assim seja, pois o viajante pode, por alguma razão, não ter qualquer interesse em efectuar a viagem numa outra ocasião. Veja-se, por exemplo, o caso de uma viagem de lua-de-mel ou de finalistas. É para ser efectuada naquele momento e não em outro qualquer.

Faria sentido, nesta situação (situação em que perde o interesse na realização da viagem e, por isso, não opta pelo seu reagendamento ou recebimento do voucher), forçar o consumidor/viajante a esperar até 2022 para, e só aí, ver o seu dinheiro reembolsado? Claro que não! Não é este o espírito da lei!

Para poder exigir o reembolso do seu dinheiro pago, bastará, desde logo, que o viajante não aceite nenhuma daquelas opções.

Ora, aconteceu também que, em 3 de Setembro de 2020, o Dec. Lei 62-A/2020, revogou o referido regime jurídico previsto naquele art. 3, do mencionado Dec. Lei n.º 17/2020.

Quer isto dizer que, com esta revogação, e no que diz respeito às viagens organizadas, passa a aplicar-se o regime inicialmente previsto (o regime previsto no Dec. Lei n.º 17/2018), e, por essa via, os consumidores/viajantes podem (agora sem qualquer margem para dúvidas que pudessem até aí existir) exigir, de imediato, o reembolso dos valores pagos.

No caso dos autos, o Reclamante, pagou à Reclamada o valor da viagem que lhe adquiriu, mas, devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, não a fez nem usufruiu de qualquer dos serviços que dela faziam parte ou de outros em sua substituição, tendo por isso, direito a reaver o valor pago.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção totalmente procedente por provada e, em consequência, considera-se validamente resolvido pelo Reclamante o contrato em causa nos autos celebrado com a Reclamada, condenando-se esta a restituir ao Reclamante o valor de 440,00€, correspondente ao montante que o Reclamante lhe pagou pela viagem organizada que lhe adquiriu e não realizou.

Sem custas.

Notifique-se!

Resumo:

Viagem organizada, "é aquela em que há a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias", sendo "esses serviços sejam combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, considerando-se, por sua vez, "serviços de viagem", entre outros, "o transporte de passageiros e "o alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais".

A viagem em causa nos autos não se realizou por motivo imputável à pandemia provocada pelo SARS-Cov-2, tendo a Reclamada, por esse motivo, cancelado a realização da mencionada viagem.

Prevê o art. 27, n.º 1, al. b) do mencionado Dec. Lei 17/2018, que "a agência de viagens e turismo pode rescindir o contrato" se "a agência de viagens e turismo for impedida de executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais".

A pandemia causada por SARS-Cov-2, constitui uma circunstância inevitável e excepcionando que impediu a realização da sobredita viagem.

Prevê o n.º 4, do referido art. 27º que "a rescisão do contrato de viagem nos termos do n.º 1, (…), confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efectuados", devendo (n.º 5) "a agência de viagens e turismo (…) efectuar os reembolsos exigidos nos termos do número anterior no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem", sendo (n.º 6) "a agência de viagens e turismo organizadora (…) responsável pelo reembolso previsto no número anterior na situação prevista na alínea b) do n.º 1" e (n.º 7) "a agência de viagens e turismo retalhista solidariamente responsável pela obrigação estabelecida no número anterior, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis".

Por sua vez, o Dec. Lei n.º 17/2020, de 23 de Abril, no seu art. 3,n.º 1, previu que "as viagens organizadas por agências de viagens e turismo, cuja data de realização tenha lugar entre o período de 13 de Março de 2020 a 30 de Setembro de 2020, que não sejam efectuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, conferem, excepcional e temporariamente, para efeitos do cumprimento do disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 25.º e no n.º 4 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de Março, [rescisão do contrato e reembolso] o direito aos viajantes de optar: a) Pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efectuado pelo viajante e válido até 31 de Dezembro de 2021; ou b) Pelo reagendamento da viagem até 31 de Dezembro de 2021".

Este regime não comportou para o consumidor/viajante a obrigação de aceitar uma destas opções, mas antes um direito de, se quiser, poder escolher uma destas opções, pelo que não está impedido de, se quiser, exigir, de imediato, o reembolso dos valores pagos.

Porem o legislador, através do Dec. Lei 62-A/2020, revogou o referido regime jurídico previsto naquele art. 3, do referido Dec. Lei n.º 17/2020.

Quer isto dizer que, com esta revogação, e no que diz respeito às viagens organizadas, passa a aplicar-se o regime inicialmente previsto (o regime previsto no Dec. Lei n.º 17/2018), e, por essa via, os consumidores/viajantes podem (sem qualquer margem para duvida que pudesse existir) exigir, de imediato, o reembolso dos valores pagos.

Guimarães, 05 de agosto, de 2021.

O Árbitro

Marcelino António Abreu

(*Marcelino António Abreu*)