

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

- I. O Reclamante e a Reclamada celebraram entre si um contrato de viagem organizada regulada nos termos e para os efeitos do previsto no Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03;*
- II. Constitui objeto do contrato de viagem organizada - vulgarmente designada por “pacote turístico” ou “pacote de férias” - o conjunto dos serviços de transporte, alojamento, animação, restauração ou outros, e não cada um desses serviços individualmente considerados.*
- III. sendo certo que a reclamada estava obrigada a assegurar ao reclamante, entre mais, o respetivo transporte, incluindo bagagem, do para e que o carrinho de bebé durante o voo, ficou danificado, é manifesto que ocorreu cumprimento defeituoso do serviço de transporte, em violação do contrato, o que, no âmbito da responsabilidade contratual, constitui o acto ilícito.*
- IV. Não se mostrando ilidida, pela reclamada, a presunção de culpa que sobre ela recaia, mediante demonstração de verificação de uma das situações previstas no nº 7 do artº 35º do Dec. Lei 17/2018, tem de considerar-se que tal acto ilícito, traduzido no deficiente cumprimento de uma obrigação contratual, lhes é imputável a título de culpa no que se reporta aos danos verificados no carrinho de bebé do filho do reclamante.*

I – RELATÓRIO

1.1 O Reclamante apresentou uma reclamação contra a Reclamada pretendendo a condenação desta no pagamento de uma indemnização no montante de **€878,99 (oitocentos e setenta e oito euros e noventa e nove cêntimos)**, correspondendo tal

montante a €599,99 (quinhentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos) pelo carrinho de bebé que alega ter ficado danificado durante o transporte aéreo, €82,50 (oitenta e dois euros e cinquenta cêntimos) correspondente a 5 horas de trabalho à razão de €16,50 (dezasseis euros e cinquenta cêntimos) que teve de despendar para tratar do assunto objeto da reclamação e €196,50 (cento e noventa e seis euros e cinquenta cêntimos) correspondente a 10% do valor da viagem pago à reclamada.

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 fez-se representar, na audiência de discussão e julgamento, pela sua Ilustre Mandatária com procuração junta aos autos, que esteve presente por meios de comunicação à distância e nos termos do artigo 14º do Regulamento do TRIAVE apresentou Contestação Oral, nos seguintes termos:

1. *O que está aqui em causa é um contrato de viagem organizada entre a e o Reclamante nos termos do decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de Março.*
2. *Os serviços contratados pelo Reclamante à foram totalmente prestados nos termos do referido diploma.*
3. *Acontece que, o Reclamante entregou o carrinho de bebe à guarda da companhia aérea.*
4. *Tendo alegadamente verificado um dano no travão do carrinho, conforme reporta na reclamação que apresentou à companhia aérea e que se anexa para melhor compreensão.*
5. *Porém o Reclamante até à data não apresentou orçamento de reparação do dano,*
6. *apenas a fatura de aquisição do carrinho.*
7. *Pelo que, não há qualquer prova de que o dano se tenha verificado.*
8. *E caso se tenha verificado, qual o valor da sua reparação.*
9. *Mais a mais, nos termos do artigo 36º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de Março a responsabilidade das agências de viagem está limitada nos termos da Convenção de Montreal.*

10. Acresce que, a responsabilidade do dano é da companhia aérea conforme referido em email anterior.
11. A _____ tem direito de regresso sobre os seus fornecedores nos termos do artigo 36º, n.º 4 do referido diploma.
12. Importa ainda referir que a _____ diligenciou junto da companhia aérea afim de o reclamante ser compensado do dano, contudo tal não foi possível uma vez que não lhe foi entregue o orçamento de reparação, apenas a fatura de aquisição do carrinho.
13. Ora, se o carrinho apenas tem um dano no travão conforme declarado pelo Reclamante não poderá peticionar o valor total do mesmo, recaindo tal pedido em enriquecimento sem causa, nos termos do artigo 473º do Código Civil.
14. Face ao supra exposto, considera a _____ que o pedido está ferido de legitimidade uma vez que deverá ser efetuado contra a companhia aérea.
15. Nestes termos e nos melhores de direito deve a Reclamada ser absolvida do pedido e ser efetuado o chamamento da companhia aérea.

II- OBJETO DO LITÍGIO

A presente querela cinge-se na seguinte questão, 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 indemnização ao reclamante no montante de €878,99 (oitocentos e setenta e oito euros e noventa e nove cêntimos).

III- SANEADOR

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.

A audiência realizou-se, assim, com a presença do reclamante e da Ilustre Mandatária da reclamada.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto partes presentes não se entenderam, tendo assim a mesma, se frustrado.

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 ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor(a), decorrente da celebração de um contrato de viagem organizada com um profissional (pessoa coletiva), na área de residência do reclamante.

Este Tribunal arbitral é, assim, competente, considerando a vontade manifestada pela reclamante/consumidor(a), a natureza do litígio e a sujeição deste (litígio) ao regime de arbitragem necessária.

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

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

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1. Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada 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. O reclamante adquiriu à reclamada em 25 de março de 2023 três viagens para com partida a 27 de agosto de 2023 e regresso a 03 de setembro de 2023 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto pelo reclamante aos autos a 05 de junho de 2024;

2. A viagem de ida foi operada através do voo [redacted] – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação;
3. Ao entrar no avião o reclamante deixou o carrinho de bebé do filho à guarda dos funcionários da transportadora aérea tendo sido colocado no carrinho, por estes, uma etiqueta de bagagem referenciada ao lugar [redacted] do voo [redacted] da companhia [redacted] facto que se julga provado com base nos **doc. n.º 1 e 2** juntos pelo reclamante aos autos a 05 de junho de 2024;
4. Na chegada ao aeroporto do [redacted] o reclamante verificou que o sistema de pedais para bloquear e desbloquear as rodas do carrinho de bebé do seu filho tinha sido partido durante a viagem aérea - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto pelo reclamante aos autos a 05 de junho de 2024 e com base no depoimento do reclamante e da testemunha [redacted];
5. O reclamante havia adquirido no dia 09 de junho de 2023, à empresa [redacted], pelo preço de €599,99 (quinhentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos) o carrinho de bebé com o qual viajou para [redacted] no dia 27.08.2023 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 4** junto com a reclamação;
6. O carrinho de bebé encontrava-se em perfeitas condições de funcionamento antes de ter sido transportado no voo realizado pelo reclamante para [redacted] - facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha [redacted];
7. O reclamante, ainda no aeroporto do [redacted] efetuou reclamação junto da [redacted] que ficou registada com o n.º [redacted] facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação;
8. O reclamante, a 04 de setembro de 2023, um dia após regressar de férias entrou em contacto com a reclamante e deu-lhe conhecimento do sucedido com o carrinho de bebé do seu filho – facto que se julga provado com base no base no depoimento do reclamante e da testemunha [redacted];
9. A reclamada não aceita pagar ao reclamante qualquer indemnização por danos patrimoniais ocorridos no carrinho de bebé do filho do reclamante por entender [redacted];

que, a existir responsabilidade pelos danos, a mesma é da companhia aérea - facto que se julga provado por confissão da reclamada;

4.2 Factos essenciais não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e da prejudicada por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado toda a demais factualidade alegada.

V- MOTIVAÇÃO

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de seleccionar 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 n.º5 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 pelo reclamante e pela reclamada, designadamente nos comprovativos da reserva da viagem organizada celebrado entre reclamante e reclamada e que se realizou entre os dias 27.08.2023 e 03.09.2023 a _____), na qual estava incluída a viagem aérea operada pela transportadora e bem como nas declarações prestadas em audiência de julgamento pelo Reclamante e pela testemunha _____ que o

carrinho de bebé que transportava o filho e ficou à guarda da transportadora se encontrava em perfeitas condições antes da realização do voo para e que após a viagem o sistema de pedais para bloquear e desbloquear as rodas ficou danificado ainda, tendo em consideração os factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Teve ainda em atenção este tribunal que o atenta a fatura de compra do carrinho junta aos autos bem como o vídeo junto pelo reclamante ao presente processo a 05 de junho de 2024 o carrinho encontrava-se em estado de novo e que de facto os pedais ficaram a padecer de defeito após a realização do voo, o que impediu o reclamante e a esposa de continuarem a fazer um uso seguro do carrinho de bebé do seu filho

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 designadamente que tivesse despendido 5 horas do seu trabalho e que auferiu um valor hora de €16,50 (dezasseis euros e cinquenta cêntimos) porquanto nenhuma prova documental ou testemunhal foi feita nesse sentido nem tal resultou das declarações do reclamante.

Do mesmo modo também não foi feita qualquer prova que sustentasse o alegado pedido correspondente a 10% do valor pago pela viagem contratada com a reclamada.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A situação dos autos assenta num contrato de viagem organizada, na definição que lhe é dada pela alínea p) do artigo 2º do Dec. Lei 17/2018, de 08 de março: p) «Viagem organizada», a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias:

- i) *Caso 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; ou*
- ii) *ii) Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam:*

- 1) *Adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento;*
- 2) *Propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global;*
- 3) *Publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga;*
- 4) *Combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem; ou*
- 5) *Adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem;*

Conforme Miguel Miranda, O Contrato de Viagem Organizada, Almedina, 2000, o contrato de viagem organizada surge como “(...) *uma modalidade sui generis do contrato de prestação de serviços, onde a agência se obriga numa prestação de carácter intelectual e material que é, simultaneamente, uma obrigação de resultado. Está, assim, afastada a aplicabilidade das regras do mandato ... bem como da disciplina do contrato de empreitada...*”

Encontramo-nos, por isso, na presença de um novo tipo legal, objecto de uma regulamentação específica.”

Constitui objeto do contrato de viagem organizada - vulgarmente designada por “pacote turístico” ou “pacote de férias” - o conjunto dos serviços de transporte, alojamento, animação, restauração ou outros, e não cada um desses serviços individualmente considerados.

Tratando-se de uma relação contratual, a obrigação de indemnizar apenas existe quando se verifique:

- um acto concreto de não cumprimento (por acção ou por omissão);
- a ilicitude desse acto por violação de obrigação contratual;
a culpa;

- o dano ou prejuízo sofrido pelo credor da obrigação de cumprimento; e, finalmente,
- o nexó de causalidade entre aquele acto e este prejuízo (artº 798º do Código Civil).

Na medida em que estamos perante alegados danos emergentes de um contrato de viagem organizada, cabe àquele que propõe a ação – o aqui reclamante- demonstrar que é credor de uma determinada obrigação, que sofreu prejuízos, que os mesmos foram provocados pelo não cumprimento por parte do devedor reclamado (artigo 342º, nº 1 do Cód. Civil).

Poe outro lado, à reclamada, atento o regime jurídico próprio do contrato de viagem organizada, cabe demonstrar que os prejuízos não derivam de comportamento culposó seu por se verificar uma das causas de exclusão da sua uma vez que, nas relações contratuais, a culpa do devedor se presume, havendo, por conseguinte, a inversão do ónus da prova (artigos 344º, nº 1 e 799º do Código Civil).

Nos termos do já citado DL 17/2018 de 08 de março designadamente do artigo 35º e 36º decorre que:

Artigo 35.º

Princípios gerais

1 - As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

3 - No caso de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas.

4 - Nos restantes serviços de viagens, as agências de viagens e turismo respondem pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposá dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

5 - *As agências de viagens e turismo que intervenham como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos são responsáveis pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.*

6 - *A agência de viagens e turismo é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.*

7 - *As agências de viagens e turismo não são responsáveis por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.*

Artigo 36.º

Limites

1 - *A responsabilidade da agência de viagens e turismo tem como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, sobre transporte aéreo internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre transporte ferroviário.*

2 - *No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens e turismo, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, tem como limites os seguintes montantes:*

- a) (euro) 441 436,00, em caso de morte ou danos corporais;*
- b) (euro) 7881,00, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;*
- c) (euro) 31 424,00, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;*
- d) (euro) 10 375,00, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;*
- e) (euro) 1097,00, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.*

3 - *Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:*

- a) (euro) 1397,00, globalmente;*
- b) (euro) 449,00 por artigo;*

c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

4 - As agências de viagens e turismo têm direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores, nos termos gerais aplicáveis.

5 - O contrato de viagem pode limitar a indemnização a pagar, desde que esse limite não seja aplicável às lesões corporais, nem aos danos causados de forma deliberada ou por negligência e não represente menos do que o triplo do preço total da viagem organizada.

No caso dos autos e sendo certo que a reclamada estava obrigada a assegurar ao reclamante, entre mais, o respetivo transporte, incluindo bagagem, do [redacted] para [redacted] e que o carrinho de bebé durante o voo, ficou danificado, é manifesto que ocorreu cumprimento defeituoso do serviço de transporte, em violação do contrato, o que, no âmbito da responsabilidade contratual, constitui o acto ilícito.

Não se mostrando ilidida, pela reclamada, a presunção de culpa que sobre ela recaia, mediante demonstração de verificação de uma das situações previstas no nº 7 do artº 35º do Dec. Lei 17/2018, tem de considerar-se que tal acto ilícito, traduzido no deficiente cumprimento de uma obrigação contratual, lhes é imputável a título de culpa no que se reporta aos danos verificados no carrinho de bebé do filho do reclamante.

De facto, resultou provado que o sistema de bloqueamento e desbloqueamento dos pedais do carrinho de bebé do reclamante não se encontrava a funcionar em devidas condições quando este lhe foi entregue no aeroporto de [redacted]

Ora não se afigura razoável, de acordo com as regras da experiência comum, que alguém, neste caso o reclamante, se desloque de avião para [redacted] com um carrinho de bebé já danificado, o que aliado ao facto de o carrinho ter sido adquirido a 09.06.2023 nos levou a considerar que o mesmo teria pouco mais de 2 meses de uso.

Por outro lado, o dano existente no sistema de bloqueamento e desbloqueamento dos pedais é substancial porquanto afeta o normal funcionamento e

a segurança da criança transportada pelo que fica irremediavelmente colocada em causa a utilização do bem.

Face ao exposto e porque de facto o carrinho danificado não se encontrava em estado de totalmente novo afigura-se justo e razoável o pagamento de uma compensação no valor de **€450,00 (quatrocentos e cinquenta euros)**.

No mais e como decorre já dos factos dados como provados e não provados concluiu este Tribunal que não se mostraram provados quaisquer factos que permitam ajuizar sobre a ocorrência de dano indemnizável no que se refere às alegadas horas de trabalho perdidas pelo reclamante nem se afiguraram provados factos que, pela sua relevância jurídica sustentariam uma redução do preço da viagem paga, pelo que, falhando um os pressupostos geradores da obrigação de indemnização, não pode a mesma ter-se por verificada no que a estes pedidos formulados pelo reclamante dizem respeito.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente condenando a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de €450,00 (quatrocentos e cinquenta euros).

O valor do processo fixa-se em €878,99 (oitocentos e setenta e oito euros e noventa e nove 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, 11 de julho de 2024

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)