-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 3092/2020.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **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 (**artigos 3.º, 4.º, 8.º** e **9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** "*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.*" (**artigo 4.º/1**); **3.º** "*1 - 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 (…)*" (**artigo 8.º/1**); "*1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.*" (**artigo 9.º/1/2/3**); **4.º** O Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece 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;*";

5.º 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/4** –, tem *"Caráter vinculativo"* e *"…fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso entre as partes."* (**artigo 19.º/1**); **6.º** Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a *"1 — 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. **7.º** Por sua vez, da norma do **artigo 29.º/2**, sob a epígrafe *"Redução do preço e indemnização por danos"*, resulta, ainda, que *"2 — 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."*; **8.º** Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada 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, causando danos patrimoniais ao demandante que têm de ser indemnizados.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante residente na no concelho de apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número 3092/2020, contra a demandada

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €744,68 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

A demandada não apresentou contestação escrita, não esteve presente na audiência arbitral ou tão-pouco se fez representar na mesma.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do TRIAVE a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da "Mediação" as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao TRIAVE promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da "Mediação" previstos no regulamento do TRIAVE e da Lei da "Resolução Alternativa de Litígios".

Na fase de "Mediação" não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase "Arbitral", em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do TRIAVE e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do TRIAVE o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo TRIAVE e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do TRIAVE):

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 **artigo 14.º**, acima citado, a demandada 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.

A demandada não apresentou contestação escrita ou oral.

A audiência arbitral realizou-se na "Casa do Território", em , no dia 11-05-2021, pelas 11:45.

O demandante esteve representado pela sua irmã,
e a demandada não esteve presente e não se fez representar, tendo-se frustrado, por isso, a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do TRIAVE

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do TRIAVE presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: **Omissão de apresentação de contestação pela demandada**:

A demandada em causa não apresentou contestação escrita ou oral.

Em sede de "saneamento" importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação da contestação por parte da demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do TRIAVE, *"Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º,*

o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante".

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pela demandante, o que não implica, contudo, que este tribunal não possa apreciar livremente os factos que lhe são imputados por aquela neste processo arbitral.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de "Mediação" ou "Arbitral". Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do TRIAVE e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €744,68 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€744,68** (setecentos e quarenta e quatro euros e sessenta e oito cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do TRIAVE para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela demandante no seu articulado, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis da representante legal do demandante, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O demandante contratou com a demandada, através do seu "website", uma viagem de avião, em regime de ida e regresso, pela qual pagou o preço total de €744,68;

2. O contratou foi celebrado em 07-02-2020, a viagem de ida estava prevista para 06-07-2020 e a de regresso para 06-09-2020;

3. O demandante consultava, regularmente, o "website" da demandada para confirmar o voo;

4. Um mês antes da data prevista para a viagem de ida o demandante tomou conhecimento que o voo fora cancelado;

5. A demandada não informou o demandante do cancelamento do voo;

6. O demandante contactou e solicitou esclarecimentos à demandada;

7. A demandada ofereceu uma alternativa ao demandante que este recusou por comportar custos adicionais;

8. O demandante resolveu o contrato de prestação de serviço e solicitou a devolução do preço;

9. A demandada aceitou a resolução e obrigou-se à devolução do preço pago por aquele;

10. A demandada ainda não devolveu ao demandante o preço da viagem paga por este.

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

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2 pelo Doc.1 junto com a reclamação inicial;

b) Quanto aos factos n.ºs 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10, pelas declarações de parte prestadas pela representada legal do demandante que revelou ter conhecimento direto dos factos pois interveio na contratação da viagem e acompanhou os contactos posteriores com a demandada.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte da represente legal do demandante dada a genuinidade e autenticidade das mesmas, 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 o demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente ao cancelamento da viagem contratada com a mesma.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 35.º/2**, consagra que a ausência de contestação não implica a confissão dos factos pela demandada, de impugnação dos factos, como sucedeu neste caso, também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a conduta da demandada.

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

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

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada é ilícita e, consequentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor reclamado pelo demandante a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada 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).

"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;" (**artigo 3.º/alíneas a), d), e) e f)**).

"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." (**artigo 4.º/1**),

"1 - 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 (…)" (**artigo 8.º/1**).

"1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o

fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais." (**artigo 9.º/1/2/3**).

"1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos." (**artigo 12.º/1**).

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."* - **artigo 17.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/1**).

Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a *"1 — 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/2**, sob a epígrafe *"Redução do preço e indemnização por danos"*, resulta, ainda, que *"2 — 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 demandada criou no demandante 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 estabelecidas 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 demandada não cumpriu os termos de 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 da resolução do contrato que a mesma aceitou, por outro.

Não provando que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 29.º/2**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, que dispõe, em suma, que *"2 — 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 demandada 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 demandada ' causou danos patrimoniais ao demandante, desde logo a quantia de €744,68 que pagou pela viagem contratada.

Considerando a atuação ilícita e culposa da demandada este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização dos danos patrimoniais no montante de €744,68, tendo em conta o critério previsto no **artigo 566.º/2**, do Código Civil, porquanto corresponde, precisamente, à quantia que o demandante havia pago à demandada pela viagem contratada.

Nos termos do disposto no **artigo 563.º**, do Código Civil, *"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 demandada indemnizar o demandante 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 Código Civil, conjugado com a norma do **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, determinam que a demandada 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 demandada tem o dever de indemnizar em dinheiro o demandante, mais concretamente no montante de **€744,68**.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €744,68** (setecentos e quarenta e quatro euros e sessenta e oito cêntimos), **a título de indemnização**, no prazo máximo de **10** (dez), dias, a contar da notificação da presente sentença, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do TRIAVE.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€744,68** (setecentos e quarenta e quatro euros e sessenta e oito cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do TRIAVE para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo TRIAVE nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no TRIAVE nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 23-05-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,