

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sentença

Processo n.º: 1603/23

Reclamantes:

Reclamada:

Sumário

I - O conceito de viagem organizada pressupõe, genericamente, uma combinação de diferentes serviços num único produto, feita por um único operador (organizador), que assume a responsabilidade pela correta execução do contrato, Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

II - A Taxa Turística traduz-se numa contribuição dos utilizadores de Empreendimentos Turísticos e de Alojamento Local para a sustentabilidade de determinada localidade (cidade) enquanto destino turístico, permitindo uma melhor resposta do “Município” ao desgaste inerente à pegada turística na Cidade.

III – Normalmente, a taxa turística é aplicada por dormida e por hóspede, com idade superior a treze anos, que se aloje em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local, até ao limite de 7 dormidas por estadia.

1. Relatório

- 1.1 Os Reclamantes, no seu requerimento inicial, pedem a condenação da Reclamada no pagamento de 300.00 Euros relativos ao incumprimento parcial que alegam pelo facto de o hotel não possuir piscina, nem sala de fumo, ao pagamento de 300.00 Euros para ressarcibilidade de danos não patrimoniais e à restituição das taxas turísticas pagas junto da unidade hoteleira do destino.
- 1.2 As partes estiverem presentes na audiência arbitral tendo a Reclamada apresentado contestação oral.
- 1.3 O Reclamante e a Reclamada prestaram declarações durante a audiência de julgamento.

2. Objeto do Litígio



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamantes, têm direito a ser reembolsados no montante de 300.00 Euros relativos ao incumprimento parcial que alegam pelo facto de o hotel não possuir piscina, nem sala de fumo, ao pagamento de 300.00 Euros para ressarcibilidade de danos não patrimoniais e à restituição das taxas turísticas pagas junto da unidade hoteleira do destino.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 13.06.23, os Reclamantes adquiriram junto da Reclamada uma estadia num hotel em Barcelona com pequeno-almoço incluído, doc 1, páginas 11 dos autos;
2. Os Reclamantes alegaram que comunicaram à Reclamada aquando da reserva que o hotel deveria possuir piscina e sala de fumo;
3. Os Reclamantes pagaram à requerida a quantia de 980 Euros, sendo 354.00 Euros relativo a dois voos de ida e volta, 586, 00 Euros a estadia em hotel com pequeno-almoço e 40,00 Euros em seguros de viagem, Doc 1, página 5,
4. Os Reclamantes alegaram que o preço cobrado incluía taxas turísticas;
5. A Reclamada alegou que as taxas turísticas nunca são incluídas no preço e são sempre cobradas no destino, Doc a páginas 11 dos autos;
6. Os Reclamantes pagaram ainda dois seguros no valor de 20 Euros cada, alegando que a Reclamada teria informado que por serem seus clientes pagariam só um dos seguros;
7. Os Reclamantes quando chegaram ao hotel em Barcelona constaram que o mesmo não tinha piscina, nem sala de fumo;
8. À chegada ao hotel em Barcelona fora-lhes cobrada taxa turística no valor de 33.00 Euros, Doc 2, página 14;
9. Os Reclamantes reclamaram, à chegada a Portugal, junto da Reclamada no sentido de obterem uma redução de 300 Euros no preço pago, por considerarem o contrato parcialmente cumprido.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos: 1, 3, 5, 6, (parcialmente provado no que diz respeito ao pagamento de dois seguros, de 20,00 Euros cada) 7, 8 e 9.

3.1.3 Dos Factos Não Provados

Resultam não provados os seguintes factos: 2, 4, 6 (parcialmente não provado relativamente ao alegado não pagamento de um dos seguros por serem clientes).

3.2 Motivação

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

Quanto aos factos n.ºs 1, 3, 5, 6 (parcialmente provado quanto ao pagamento de dois seguros de 20.00 Euros cada) e 8 através de prova documental junto aos autos.

Quanto aos factos 7 e 9 através das declarações do Reclamante na audiência arbitral.

O Tribunal arbitral teve ainda em atenção, na ponderação de todos os interesses, a prova acessória produzida na respetiva audiência de julgamento arbitral.

3.3 Do Direito

Os Reclamantes, no seu requerimento inicial, pediram o pagamento de 300.00 Euros relativos ao incumprimento parcial que alegam pelo facto de o hotel não possuir piscina, nem sala de fumo, ao pagamento de 300.00 Euros para ressarcibilidade de danos não patrimoniais e à restituição das taxas turísticas pagas junto da unidade hoteleira do destino.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato de prestação de serviços de viagem à mediada, voo mais estadia, nos termos do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, o qual transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, e revoga a Diretiva 90/314/CEE, do Conselho, de 13 de junho de 1990.

A questão a decidir por este Tribunal Arbitral assenta em saber se assiste ou não aos Reclamantes os montantes peticionados.

Conforme ficou provado durante a audiência de julgamento, o Reclamante, quando consultou informação online sobre o hotel em Barcelona, apareceu-lhe que o mesmo possuía piscina, sendo que no site do hotel nada consta. Melhor dizendo, deste *site*, constam todos os serviços que o hotel dispõe e a piscina não é mencionada. Da agência de viagens em causa nada consta sobre a existência de piscina nesta unidade hoteleira.

Ficou provado que a Reclamada opera com esta unidade hoteleira há muito e que a mesma não possui piscina, constando esta informação, *de não possuir piscina*, de outros aplicativos *on line* sobre o

A informação disponibilizada pela [redacted], aplicação consultada pelo Reclamante, não estava correta, tendo inclusivamente a Reclamada, após a situação dos autos, e através do seu responsável, informado a [redacted] de tal imprecisão.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Pelo que o Reclamante formou a sua convicção com base num site que consultou e que tinha uma informação errada, nada lhe tendo sido transmitido pela Reclamada.

Sublinhe-se que basta aceder ao site oficial do Hotel, em causa, para percebermos o que o mesmo disponibiliza.¹ Dada a localização do mesmo e o preço praticado, seria verossímil concluir que tal unidade não poderia disponibilizar tais serviços.²

Relativamente às taxas turísticas, as mesmas são cobradas no destino, aliás, conforme informação constante do voucher entregue aos Reclamantes e fatura emitida pelo _____, cf. páginas 11 e 14 dos autos.

A taxa turística é uma taxa cobrada a todos os hóspedes que fiquem alojados em empreendimentos turísticos ou de alojamentos locais nas cidades. Por quanto, nunca as agências podem cobrá-las.

No caso dos autos, não foram cobradas quaisquer taxas pela agência em causa, ora Reclamada.

Não existe qualquer incumprimento contratual por parte da Reclamada, não tendo os Reclamantes direito ao peticionado.

4. Decisão

Em face do exposto, julgam-se improcedentes os pedidos dos Reclamantes e, conseqüentemente, absolve-se a Reclamada dos pedidos formulados.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 22.12.23

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso

1

² No site do hotel pode ler-se: *Situado muito perto da Sagrada Família e rodeado de excelentes comunicações e de todo o tipo de serviços, o _____ é o hotel ideal pela sua relação qualidade-preço, quer viaje em negócios ou em lazer. Venha desfrutar de instalações confortáveis e práticas, Wi-Fi gratuito de alta velocidade com cobertura em todo o hotel, quartos para toda a família e um completo buffet de café da manhã. Além disso, nossa equipe atenciosa e prestativa irá atendê-lo em tudo o que for necessário, permitindo-lhe desfrutar de uma estadia agradável durante seus dias em nossa cidade.*