

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

Sentença

Processo nº 1547/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

Somente os meios de prova utilizados/apresentados podem explicitar o processo de formação da convicção do tribunal, muito embora com apelo às regras de experiência e aos critérios lógicos e racionais.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação, pelo que se passou, de imediato, para o julgamento arbitral;

1.2 A Reclamante pretende que a Reclamada proceda ao reembolso da quantia de 882,00 Euros pela diferença do que veio a pagar pela reserva do hotel em virtude de cancelamento anterior.

1.3 A Reclamada apresentou contestação alegando que a Reclamada reembolsou a Reclamada, não tendo qualquer responsabilidade pelo valor peticionado.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito a exigir à Reclamada a devolução da quantia de 882,00 Euros pela diferença do que veio a pagar pela reserva do hotel em virtude de cancelamento anterior.



3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamada alegou que no dia 24 de fevereiro de 2024 realizou reserva no Hotel [redacted] através da agência de viagens [redacted] para o período compreendido entre 30.06.24 e 10.07.24., cf. anexo 1;
2. A Reclamada informou que a [redacted] das suas condições impôs o pagamento total da reserva até ao dia 10.06.24;
3. A Reclamada informou ainda que pagou a reserva no dia 8.06.24, recebendo a confirmação e o respetivo voucher, cf. Anexo 2;
4. A Reclamada esclareceu que no mesmo dia contactaram a Reclamada para confirmar o pagamento e saber se a reserva estava confirmada;
5. A Reclamante alegou que a Reclamada comunicou que estava tudo em ordem;
6. A Reclamante alegou ainda que 4 dias antes do início da estadia, 26 de junho de 2024, foi informada que a reserva tinha sido cancelada devido à insolvência da empresa parceira, através da qual a [redacted] tinha procedido à reserva, cf. Anexo 3;
7. A Reclamada enviou um email para o hotel [redacted] tendo obtido informação sobre a insolvência da empresa parceira, o que teria acontecido por volta do dia 3 de junho de 2024, cf. Anexo 4;
8. A Reclamada foi ainda informada que tal situação teve como consequência o cancelamento de todas as reservas dessa empresa no dia 5 de junho;
9. A Reclamada declarou que por terem pago o hotel que foi cancelado, tiveram de pedir dinheiro emprestado para reservar outro hotel, dado que a Reclamada demorou uma semana a reembolsar o reembolso;
10. A Reclamada disse ainda terem adquirido passagens aéreas não reembolsáveis, bem como o pagamento de uma viatura de aluguer, o que teve como consequência a impossibilidade de alterar datas;



11. A Reclamante acrescentou ainda que pelas razões elencadas no ponto anterior, teve de ficar sujeita à disponibilidade de hotéis para essa data, pois faltavam apenas 4 dias para o início das suas férias;
12. A Reclamante sublinhou que se viu forçada a pagar preços “inflacionados”, pois realizou marcação em cima da data do início das férias;
13. Reclamante sublinhou ainda que para reservar um hotel correspondente ao [redacted] teve de despende 3.974,00 Euros em vez de 3.091,31 Euros, cf. Anexo 6;
14. A Reclamada referiu que dispendeu mais 882, 69 Euros do que o planeado;
15. A Reclamante informou que a Reclamada depois de cancelar a reserva sugeriu um outro hotel pelo mesmo preço, muito embora de categoria inferior, com infraestruturas muito diferentes;
16. A Reclamante alegou ainda que a [redacted] lhes ofereceu um desconto de 10% sobre o valor pago, muito embora o preço do hotel no site da [redacted] estava mais barato do que aquele que iriam cobrar à Reclamada;
17. A Reclamante informou que o preço do hotel sugerido ascendia a 2.782, 18 Euros incluindo o desconto de 10%;
18. A Reclamante esclareceu que o preço direto no site da Reclamada ascendia a 2141,00 Euros, cf. Anexo 5;
19. A Reclamante alegou que a Reclamada queria cobrar mais 641,00 pelo mesmo hotel;
20. A Reclamante sublinhou que toda a situação acarretou prejuízo financeiro;
21. A Reclamada alegou que a Reclamante realizou a reserva do [redacted] no seu *site*, sem qualquer intervenção, dela Reclamada, tendo sido emitido o respetivo título de alojamento;
22. A Reclamada alegou ainda que procedeu à devolução da quantia do referido alojamento.

3.1.1 Dos Factos:



Resultam provados todos os factos.

Por prova documental, factos 1, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 18.

Por prova por declaração, factos 2, 4, 5, 8, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

2.1 Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

A Reclamante sublinhou o que referiu na Reclamação Inicial e a Reclamada, através de Mandatária, enfatizou o facto de desconhecer a situação de insolvência da sua parceira.

3. Decisão

Estamos perante uma relação contratual de prestação de serviços por parte de uma agência de viagens a um consumidor.

O DL n° 17/2018 de 8 de Março, transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento e do Conselho, de 25 de Novembro de 2015, relativa a viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, tendo por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas,



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CICAP

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

regulamentares e administrativas dos Estados -Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos.

DE acordo com o mencionado DL, artº 2º al. B) consideram-se «*Agências de viagens e turismo*», as *peessoas singulares ou coletivas que atuem como operador e desenvolvam as seguintes atividades, a título principal e enquanto atividades próprias* (artº 3º, nº 1):

- “a) A organização e venda de viagens organizadas e a facilitação de serviços de viagem conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitantes aos serviços prestados por terceiros;*
- b) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;*
- c) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local;*
- d) A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;*
- e) A receção, transferência e assistência a turistas.”*

Consideram-se “*serviços de viagem*”, artº 2º, al m):

- i) O transporte de passageiros;*
- ii) O alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais;*
- iii) O aluguer de carros ou de outros veículos a motor na aceção da alínea l) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 16/2010, de 12 de março, na sua redação atual, ou de motociclos que exijam uma carta de condução da categoria A, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Decreto -Lei n.º 138/2012, de 5 de julho, na sua redação atual;*



iv) *Qualquer outro serviço turístico que não seja parte integrante de um serviço de viagem, na aceção das subalíneas anteriores;*”

Entende-se por “*«Contrato de viagem organizada», (o) contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada, al. d).*

O legislador entende ainda por “*«Viagem organizada», al. p), 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) *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,*



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CICAP

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem;

Por último, nos termos do artº 2º, nº 2 *não é considerada viagem organizada ou serviço de viagem conexo:*

a) Aqueles que tenham duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;

b) Aqueles em que a agência de viagens e turismo se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente;

c) Aqueles que sejam facilitados a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes;

d) Aqueles que são adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios.

O diploma consagra, ainda, a responsabilidade das agências de viagens, mesmo enquanto intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos, pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis, artº 35, nº 5.

Face ao vertido nos presentes autos, verifica-se que não nos encontramos perante uma viagem organizada na aceção do legislador, pois a Reclamada adquiriu apenas estadia em hotel, pelo que o referido regime não pode ser aplicado.

Contudo, a situação, que ora se discute, responsabilidade da [redacted] pela diferença do valor de uma reserva adquirida em substituição de uma cancelada por motivos de terceiros, não possui proteção legal no DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (versão atualizada), nem se encontra prevista no DL 84/2021 de 18 de outubro.



A situação dos autos deve ser vista e enquadrada em uma figura contratual, capaz de enquadrar a relação jurídica que se estabelecia entre a Reclamada e o operador Group a quem aquela contratou o serviço.

Da matéria de facto não consta qualquer informação sobre as relações contratuais que se estabelecem entre a Reclamada e o operador em causa, pelo que não é possível inferir sobre a respetiva responsabilidade contratual.

Dito de outro modo, seria necessário qualificar este contrato, entre a e a , para indagar quem, eventualmente, responderia perante a Reclamante.

Decisão

Face ao exposto, e com base nos factos provados e na fundamentação jurídica apresentada, cumpre absolver a Reclamada do pedido formulado pela Reclamante.

Notique-se.

Porto, 18.11.24

A Juiz Árbitro

Maria João Almeida