

Sentença

Processo nº 2076/2024

Reclamante:

Reclamadas:

Sumário:

- 1- O Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de março, transpõe para a ordem jurídica portuguesa 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.
- 2- A lei presume a culpa do devedor, uma vez demonstrado o cumprimento defeituoso da prestação a que estava vinculado, competindo-lhe, então, o ónus da prova de que esse incumprimento objetivo não derivou de culpa sua.
- 3- Existindo falta de conformidade entre aquilo que foi contratado e o que resulta da execução desse contrato, o viajante tem direito à redução do preço da viagem pelo período em que se verifique a falta de conformidade.

I – Relatório

- 1 – A Reclamante pretende o reembolso do valor alegadamente pago à Reclamada, no montante de 3.900,00 euros.
- 2 - A Reclamada apresentou contestação oral que ficou vertida na ata da audiência arbitral, mas não foi possível obter a conciliação das partes.

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer nesta fase.

III - O objeto do litígio reside na apreciação das seguintes questões:

- Saber se a viagem adquirida pela reclamante integra o conceito de “viagem organizada”;

- Saber se as Reclamadas cumpriram defeituosamente o contrato celebrado com a Reclamante;

- Saber se as Reclamadas podem ser responsabilizadas pelo cumprimento defeituoso do contrato;

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

a) A Reclamante adquiriu à Reclamada , um “pacote turístico” que englobava as passagens aéreas, para duas pessoas, do Porto até Djerba, Tunísia, transfer, seguro e a estada, no regime de tudo incluído, no Hotel de cinco estrelas , entre os dias 1 e 8 de junho de 2024, pelo valor de 1.950,00 (mil novecentos e cinquenta euros);

b) Uma amiga da Reclamante, a Senhora D. , na mesma altura e nos mesmos termos e condições desta, adquiriu à mesma Reclamada um “pacote turístico” exatamente igual ao da reclamante e pelo qual pagou, também, a quantia de 1.950,00 euros.

- c) No dia da sua chegada e sem aviso prévio – que não fosse a informação então prestada pelo representante das Reclamadas no destino – foi a Reclamante hospedada no Hotel Radison Blue, uma vez que o Hotel que havia sido contratado ainda estava fechado.
- d) O check-in nesse Hotel foi bastante demorado e o atendimento muito deficitário;
- e) Algumas das claraboias desse alojamento estavam partidas e permitiam a entrada de pombos e outros pássaros, que faziam ninho, defecavam e pernoitavam no interior do edifício do Hotel.
- f) A Reclamada e o seu marido eram, muitas vezes acordados, pelo barulho matinal dessas aves, o que prejudicou o seu sono e o seu descanso;
- g) A comida fornecida não era do tipo mediterrânico, tinha pratos muito picantes e o serviço era deficitário;
- h) Os lanches goraram as expectativas da reclamante e do seu marido;
- i) A Reclamante teve de permanecer nesse Hotel até ao dia 4 de junho, data em que teve de voltar a refazer as suas malas, deslocar-se para o Hotel contratado, fazer um novo check-in e voltar a desembalar os seus pertences, perdendo com isso muito do seu tempo de férias e impedindo-a, nesse dia, de fazer qualquer outro programa;
- j) O Hotel contratado estava em obras, com muito pó e ruído;
- l) A piscina de água salgada ainda não estava aberta, assim como o centro de talassoterapia, o ginásio, o cabeleireiro e a discoteca.
- m) A reclamada apresentou reclamação ao representante local das Reclamadas e contactaram telefonicamente o senhor _____, vendedor da agência de viagens a quem transmitiram as desconformidades verificadas e o seu mau estar.
- n) Uma vez chegados a Portugal reclamaram, por escrito, alegando as desconformidades verificadas e o desconforto e incómodos por si sentidos;
- o) Em 26 de julho foi enviada uma carta à Reclamante, por meio da qual a Travelplan reconhecia que “certos aspetos da viagem não foram satisfatórios como sempre desejamos e pedimos desculpas por isso”, oferecendo um abono de 20% do valor da estada no Hotel contratado, ou seja, a quantia de 399 euros, o que não foi aceite pela Reclamante e pela sua amiga e parceira de viagem identificada na alínea b).
- p) As Reclamadas não propuseram, durante a viagem, ao Reclamante qualquer alternativa ou compensação que não aquela referida em o);

2- Dos Factos não provados:

-Não se provaram quaisquer outros factos com relevo para a boa decisão desta causa.

3 – Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos e das declarações da Reclamante e das testemunhas apresentadas.

4- Do Direito

Antes do mais cumpre apreciar a exceção invocada pelas Reclamadas à qual aderimos, uma vez que a Reclamante não pode formalizar um pedido de compensação relativo a um “pacote Turístico” que foi contratado por terceira pessoa, faltando-lhe de forma evidente não só a legitimidade, como o próprio interesse em agir. Assim, na parte em que a reclamante pedia a resolução do contrato ou a redução do preço da viagem que foi, afinal, adquirida por terceiro, julga-se procedente a exceção dilatória de ilegitimidade e falta de interesse em agir, o que implica a absolvição da instância, nesta parte, das Reclamadas.

Isto posto, o contrato celebrado entre as partes consubstancia um contrato de viagem organizada, apresentando-se como uma modalidade do contrato de prestação de serviços regulado pelo Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de março que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva (UE) 2015/2302.

No Decreto-Lei supra assinalado define-se o contrato de viagem organizada como “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”, ou seja, constitui objeto do contrato de viagem organizada, o conjunto de serviços de transporte, alojamento, animação, restauração, seguros ou outros e não cada um desses serviços individualmente considerados, pelo que dúvidas não restam de que estamos perante um contrato de viagem organizada.

Ora, dispõe o artigo 35º do Decreto-Lei nº 17/2018, “as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem”, mesmo que os serviços devam, como é o caso, ser prestados por terceiros.

No caso, pela matéria dada como provada, estamos perante uma execução deficiente dos serviços incluídos na viagem organizada, ou seja, perante uma “falta de conformidade”.

Ora a Reclamante, tal como determina o nº 1 do artigo 28º do citado Decreto-Lei, comunicou prontamente, primeiro, ao representante local das Reclamadas e, depois, telefonicamente, as faltas de conformidade detetadas.

A agência de viagens está obrigada a garantir a execução da viagem nos precisos termos constantes do acordo firmado com o cliente, recaindo sobre si a obrigação de selecionar os prestadores de serviço a que recorre, para satisfação dos interesses dos seus clientes e, também, a presunção de culpa a que se refere o artigo 799º do Código Civil.

No caso “sub iudice” os factos provados evidenciam um cumprimento defeituoso da obrigação por parte das Reclamadas uma vez que estas são responsáveis, como vimos já, por qualquer falta de conformidade na execução do serviço de viagem, ainda que essa desconformidade resulte de ação ou omissão de terceiro.

Neste caso, o cliente tem direito “à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado” nos termos do artigo 29º do Decreto-Lei nº 17/2018.

Saliente-se, desde já, que o nº 10 do artigo 28º do mencionado diploma legal determina que, “se a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem organizada e a agência de viagens e turismo não a suprir dentro de prazo razoável fixado pelo viajante (...) este pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão e pode solicitar uma redução do preço e/ou uma indemnização por danos, nos termos do artigo seguinte”.

Afirmamos, desde já, que atenta a matéria de facto dada como provada, que as desconformidades verificadas não afetaram de forma considerável a execução da viagem, até porque a Reclamante usufruiu da viagem durante todo o período previsto, pese embora a existência de algumas desconformidades, razão pela qual não pode rescindir o contrato de viagem, recebendo, na íntegra, a totalidade do preço por si pago às Reclamadas.

Note-se também que a Reclamante não pediu a condenação das Reclamadas no pagamento de qualquer indemnização pelos danos por si sofridos, razão pela qual não podemos considerar a possibilidade de atribuição de uma qualquer indemnização a título de danos não patrimoniais.

Não obstante, atentas as desconformidades dadas como provadas, a natureza e valor da viagem contratada, parece-nos adequado reduzir o preço da mesma em função das desconformidades existentes durante o período de execução do contrato – Cfr. o nº 1 do artigo 29º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de março.

Assim, parece-nos adequado uma redução do preço da viagem em 390,00 (trezentos e noventa euros), correspondentes a 20% do valor da viagem contratada.

V- Decisão:

Em face do exposto, julga-se a ação parcialmente procedente, por provada, condenando-se, solidariamente, as Reclamadas a pagar à Reclamante a quantia de 390,00 (trezentos e noventa euros) a título de redução do preço pago pela viagem adquirida.

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

Porto, 15/02/2025

O Juiz-Árbitro



(A. Soares Carneiro)