

Proc. n.º 956-2025

Sentença

residente na
Matosinhos, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo reclamação contra
com sede na na
qual, no essencial, alega que:

- “1-A requerida desenvolve a sua atividade no âmbito de Agência de Viagens e Turismo. Atividades dos operadores turísticos. Outros serviços de reservas e atividades relacionadas. Organização de atividades animação turística*
- 2-O requerente adquiriu junto da requerida, uma viagem com destino a Sevilha que deveria ocorrer a 17/11/2024, tendo pago a quantia de 198,00 euros.*
- 3-Contudo a viagem não se realizou na data prevista e fora adiada a sua partida para 01/12/2024.*
- 4- Contudo, mais uma vez, e por motivo imputável unicamente à requerida a viagem nunca se realizou.*
- 5- Face ao exposto no dia 21/12/2024 a requerida enviou ao requerente uma comunicação postal onde informava que iria proceder ao reembolso da quantia paga. Doc. 1*
- 6- Contudo, desde essa data tanto o requerente quando a sua Ilustre Solicitadora encetaram diversos contactos telefónicos, via e—mail e até por via postal uma vez que o reembolso continuava sem ocorrer. Doc. 2 e Doc. 3*
- 7- O requerente chegou mesmo a reportar o sucedido à DIREÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR, contudo o reembolso continuou sem ser efetuado. Doc. 4*
- 8- Ora nos termos do artigo 3 alíneas a) , d) , Lei n.º 24/96 de 31 de Julho "C) consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; (...), d) À informação para*

o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;

9- Assim como nos termos do artigo 9.º da Lei supracitada, O consumidor tem direito à proteção 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.'

10- Ainda explana o artigo 406.º do Código Civil que "O contrato deve ser pontualmente cumprido , e só pode modificar—se ou extinguir—se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei. sendo que, ao contrato podem surgir posteriores alterações, contudo essas alterações, só têm lugar, regra geral, por "mútuo consentimento dos contraentes'

11-Ora a requerida não cumpriu o contratado entre as partes, nem reembolsou o requerente da quantia paga no valor de 198,00 euros”.

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a reembolsar-lhe da quantia de 198,00€ euros.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente citadas e notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação e elementos provatórios.

A Reclamada não apresentou contestação

O Reclamante apresentou prova documental.

Iniciado o julgamento, não foi possível proceder à tentativa de conciliação das partes em virtude de a Reclamada não ter comparecido nem se ter feito representar, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015 e, em razão do território, nos termos do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à acção o valor de 198,00€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. A requerida desenvolve a sua atividade no âmbito de Agência de Viagens e Turismo. Atividades dos operadores turísticos. Outros serviços de reservas e atividades relacionadas. Organização de atividades animação turística.
- B. Em Novembro de 2024 o Reclamante, para seu uso pessoal (viagem de lazer) adquiriu à Reclamada, no domínio da atividade económica desta, uma viagem, em viatura automóvel, de ida e volta, para duas pessoas, com partida de Portugal e destino a Sevilha.
- C. O preço da dita viagem (ida e volta, duas pessoas) foi de 198,00€, que o Reclamante pagou à Reclamada e esta recebeu-o
- D. A viagem referida em “B” que deveria ter ocorrido (o percurso com destino a Sevilha) em 17.11.2024, deveria ser realizada (o percurso com destino a Sevilha) no 01.12.2024.
- E. A viagem referida nos itens anteriores não se realizou.
- F. Como justificação para a não realização da mencionada viagem, a Reclamada comunicou ao Reclamante que a agência Rent-a-car não lhe havia disponibilizado a necessária viatura para a realização da viagem.

- G. Em virtude da não realização da dita viagem, a Reclamada enviou ao Reclamante comunicação escrita, datada de 21.12.2024, na qual informou este que lhe iria proceder ao reembolso da quantia mencionada em “C”.
- H. A Reclamada, apesar de interpelada pelo Reclamante, em 06.01.2025, para que procedesse (tal como se havia obrigado fazê-lo naquela sua comunicação datada de 21.12.2024), ao reembolso da mencionada quantia, nunca restituiu ao Reclamante, total ou parcialmente, esse valor.

Factos dados como não provados:

Os demais factos e, ainda:

- A. Que a Reclamada fosse obter em regime de aluguer a uma Rent-a-car, a necessária viatura para a realização da viagem e que tal Rent-a-car não lhe houvesse disponibilizado a necessária viatura para a realização da viagem.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção, quanto aos factos considerados provados, com base, desde logo, nas declarações do Reclamante que, apesar de ser parte interessada no processo, de forma clara, isenta e pormenorizada, relatou ao tribunal os factos acima considerados provados, bem como as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o negócio em causa no processo foi celebrado, e, ainda, o preço pago e a finalidade da referida viagem.

Mais se mostrou relevante para a formação da convicção do tribunal o documento – comunicação escrita, datada de 21.11.2024 – na qual a Reclamada transmite ao Reclamante que expressa perante este o seu pedido de desculpa pelo cancelamento do passeio; que por questões internas e imprevistas, não pôde realizar o pacote turístico contratado e que a restituição do valor pago seria feita no dia 12.12.2024, por meio de transferência bancária.

Por último, contribuiu também para a formação da convicção do tribunal o documento – email – datado de 06.01.2025, enviado pelo Reclamante (através da sua solicitadora) à Reclamada, na qual este peticiona a restituição do valor pago.

Quanto à matéria de facto dada como não provada, tal resulta do facto de nenhuma prova ter sido produzida em julgamento no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Já o art. 1154, do Cod. Civ. estabelece que “contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, ao Reclamante, de um serviço de transporte em viatura automóvel, para duas pessoas, ida e volta, para Sevilha, a qual o Reclamante pretendeu destinar a seu lazer (uso não profissional), pelo que, por via disso, constitui este negócio, uma relação jurídica de consumo.

Estatui o nº 1, do art. 762, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”.

No caso presente, era obrigação do Reclamante pagar à Reclamada os valores provados em “C” e era obrigação da Reclamada fazer transportar o Reclamante, nos dias acordados, em viatura automóvel, para Sevilha e daí, depois, na data acordada, para o local de regresso.

Ora, da prova produzida nos autos, verifica-se que a Reclamada não cumpriu com o que acordou com o Reclamante, não se tendo a viagem realizado.

Em face disto, prevê o art. 798, do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor” e nº 1, do art. 799, do mesmo diploma legal que “incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

Estabelecendo o nº 1, do citado art. 799, em caso de incumprimento, uma presunção de culpa do devedor da prestação (no caso da Reclamada), esta não logrou afastar tal presunção.

Aliás, a própria Reclamada, na referida comunicação escrita, datada de 21.11.2024, enviada ao Reclamante, até reconheceu o seu incumprimento e se obrigou (sem que alguma vez o tenha feito) a restitui-lhe o valor dele recebido (o montante provado em “C”).

Não, não tendo a Reclamada cumprido com a sua prestação; não tendo demonstrado que tal incumprimento não se deve a culpa sua e não tendo restituído ao Reclamante o valor que dele recebeu a título de preço pela prestação a que se obrigou, deverá restituir ao Reclamante tal montante dele recebido, sob pena de existir por parte da Reclamada um enriquecimento injustificado à custa do Reclamante. Facto este que a lei (art. 473, nº 1, do Cod. Civ.) não permite.

Decisão:

Nestes termos, declara-se a presente acção procedente, por provada, e em consequência **condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 198,00€.**

Custas pela Reclamada.

Notifique-se.

Resumo:

Não, não tendo a Reclamada cumprido com a sua prestação; não tendo demonstrado que tal incumprimento não se deve a culpa sua e não tendo restituído ao Reclamante o valor que dele recebeu a título de preço pela prestação a que se obrigou, deverá restituir ao Reclamante tal montante dele recebido, sob pena de existir por parte da Reclamada um enriquecimento injustificado à custa do Reclamante. Facto este que a lei (art. 473, nº 1, do Cod. Civ.) não permite.

Matosinhos, 07 de Outubro, de 2025.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)