Processo n.º 1853/2022/RN

Reclamante.

Reclamada:

1. Relatório

1.1. Na reclamação, a demandante começou por alegar que, no início do mês de março de 2022, dirigiu-se à agência aqui reclamada para comprar um pacote de férias de uma semana, para a sendo que, desde o primeiro momento, mencionou à comercial da demandada que pretendia alojamento no Mais aduziu que, face à sua solicitação, foi apresentada uma proposta para a semana de 20 a 27 de junho de 2022, com alojamento no referido hotel, pelo valor de € 685/pessoa (seiscentos e oitenta e cinco euros por pessoa), em regime de tudo incluído + voo ida e volta + transferes, a qual aceitou, pelo que, em 04.03.2022, foi formalizada a compra da viagem para duas pessoas (para si e para a sua irmã) e procedeu ao pagamento de uma caução no valor de € 400,00 (quatrocentos euros). Acrescentou que, aproximando-se a data de início da viagem e como não era contactada pela agência, em 17.06.2022, dirigiu-se ao balcão de atendimento da reclamada no sentido de compreender o ponto de situação e proceder ao pagamento do restante valor em falta. Aduziu, em seguida, que, no que concerne à deslocação – Aeroporto, a reclamada sugeriu que utilizasse o serviço de transporte de outra agência – agência de viagens –, com a qual aquela tinha parceria, uma vez que o autocarro passaria no concelho de e teria o mesmo destino, proposta que aceitou, pois, assim, já não teria de se preocupar com o transporte para o aeroporto. Alegou, depois, que, no dia 20.06.2020, após a chegada à dirigiu-se ao transfere indicado pela reclamada – também este com serviço alocado à agência – e, a caminho do hotel, todos os

viajantes foram informados que o referido transporte tinha como destino o , o que a deixou estupefacta e, de imediato, informou que deveria haver algum erro/problema, uma vez que a viagem que tinha adquirido tinha como alojamento convencionado o e não uma unidade hoteleira do tendo, como tal, solicitado que o transporte solicitado fosse direcionado para o hotel reservado. Acrescentou, ainda, que, de acordo com a guia da agência de viagens que acompanhou todo o grupo até à ilha e estava encarregue do nosso transfere, não seria possível ir para o hotel aludindo que tal hipótese implicaria um custo acrescido na ordem dos € 3.000 (três mil euros), o que gerou a sua indignação e desagrado, tendo procurado, de todas as formas, que lhe solucionassem o problema, salientando que não pretendia ir para o . Alegou, por último, que, apesar de toda a insistência, contra a sua vontade (e da sua irmã), teve de ficar alojada no sob pena de ficar sem hotel para estada naquela ilha do arquipélago , sem prejuízo de ter apresentado reclamação no , à qual não obteve resposta, e ter solicitado, durante toda a semana, à aqui reclamada e à agência de viagens que a encaminhassem para o hotel contratado, sempre sem sucesso. E concluiu, aduzindo que é incompreensível como se procede à alteração de hotéis, sem aviso prévio e sem o consentimento dos clientes, causando graves constrangimentos (a si e à sua irmã), uma vez que o contrato que concluiu com a reclamada previa alojamento no , unidade hoteleira que conhece e frequenta há vários anos. Pede que o Tribunal julgue a ação procedente, condenando a reclamada ao reembolso do valor de € 1.370,00 (mil, trezentos e setenta euros), tal como solicitado em reclamação lavrada em "Livro de Reclamações" da loja da aqui demandada, datada de 05.07.2022, para a qual, até hoje, não obteve resposta.

1.2. A reclamada, citada para os efeitos dos artigos 33.º, n.º 2 da LAV[1] e do artigo 14.º, n.º 5 do Regulamento do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa, não apresentou contestação escrita até 48 horas da data e hora designadas para a audiência arbitral, e, convocada nos termos e para os efeitos do artigo 14.º, n.º 1 do mesmo Regulamento, compareceu na audiência arbitral realizada em 27.09.2022, onde se fez representar pela sua gerente única, , que, convidada pelo Tribunal a, querendo, apresentar contestação oral, declarou que não pretendia usar de tal prerrogativa.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito de que se arroga, nomeadamente o direito à restituição da quantia paga à reclamada, no valor de € 1.370,00 (mil, trezentos e setenta euros).

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio e os fundamentos da ação, há uma questão substantiva nuclear a resolver: a questão de saber se se verificam os pressupostos do direito de a reclamante fazer cessar unilateralmente o contrato celebrado com a reclamada, com fundamento em incumprimento desta última.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

[1] Lei da Arbitragem Voluntária, aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, que conserva, até ao momento, a sua redação originária.

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

a) A reclamada tem por objeto social a organização e venda de viagens turísticas, a representação de outras agências de viagem e operadores turísticos, nacionais ou estrangeiros, assim como a intermediação na venda dos respetivos produtos, a reserva de serviços em empreendimentos turísticos, a venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte, a obtenção de vistos necessários à realização de uma viagem e a comercialização de seguros de viagem;

b) Antes do contrato referido em e) a g) *infra*, a reclamante já havia celebrado dois contratos de prestação de serviços de viagem com a reclamada, os quais tinham como destino (alojamento no) e (alojamento no) – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada prestadas em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

c) Antes do contrato referido em e) a g), a reclamante e a sua irmã, , já haviam realizado três viagens à ilha , contratadas junto da tendo ficado sempre alojadas no) – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunha ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

d) Em 04.03.2022, a reclamante, acompanhada da sua irmã, dirigiu-se ao estabelecimento da reclamada sito em para adquirir um pacote de férias de uma semana na – facto que se julga provado com base no documento

junto sob Doc. 2 com a reclamação de consumo, nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada e no depoimento da testemunha , todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

e) Em face da solicitação da reclamante, a reclamada, através da funcionária apresentou uma proposta de serviços de viagem organizada pela , com destino a e alojamento no para a semana de 20 a 27 de junho de 2022, pelo preço total de € 685,00/pessoa (seiscentos e oitenta e cinco euros por pessoa), em regime de "Tudo Incluído" + voos de ida e volta + transferes, tendo a demandada entregue à demandante o programa de viagem que se reproduz *a latere* – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo, nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada e nos depoimentos da testemunha e da testemunha , todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

f) No que concerne à deslocação , a reclamada sugeriu que a reclamante (e a sua irmã) utilizasse o serviço de transporte da uma vez que o autocarro passaria no concelho de e teria o mesmo destino – facto que se julga provado

com base no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo, nas declarações da legal representante da reclamada e no depoimento da testemunha , prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

g) A reclamante aceitou a proposta da reclamada referida em e) e f) *supra* e procedeu ao pagamento da quantia de € 400,00 (quatrocentos euros) a título de adiantamento relativo aos serviços da reserva n.º de que a demandada deu quitação, com a emissão da "Fatura de Adiantamento " – facto que se julga provado com base nos documentos juntos sob Doc. 2 e Doc. 4 com a reclamação de consumo e nas declarações da reclamante em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

h) Em 15.06.2022, a reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da reclamada sito em e procedeu ao pagamento do remanescente do preço total acordado, no valor de € 970,00 (novecentos e setenta euros), de que a demandada deu quitação, com a emissão da ' - facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 3 com a reclamação de consumo;

i) Em 20.06.2022, pelas 11 horas, sócia-gerente e guia turística da foi informada pela , que o estava em situação de - facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha prestado em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

j) No mesmo dia, pelas 12 horas, teve lugar o início da viagem descrita em e), com o transporte em autocarro de 52 viajantes a partir da freguesia de – que contrataram os mesmos

serviços de viagem descritos em e) e f) junto da -, aos quais se juntou a reclamante (e a sua irmã) aquando da passagem do autocarro em seguindo, todos, com destino ao para embarque em voo operado pela , que os levou para a - facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo e no depoimento da testemunha prestado em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

k) Chegados à ilha de , os viajantes foram recebidos por um transferista que exibia placa com indicação do o que levou alguns dos viajantes – entre os quais não figurou a reclamante – a questionar sobre o teor daquela placa, tendo a guia esclarecido aqueles viajantes sobre o porquê da indicação daquele estabelecimento hoteleiro (e não do – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha prestado em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

l) Seguidamente, os viajantes seguiram de autocarro desde o , que, durante o serviço de transporte, utilizou o microfone do autocarro e informou todos os passageiros que houve necessidade de proceder a mudança de estabelecimento hoteleiro de alojamento para o porque o stava em situação de *overbooking* – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo e no depoimento da testemunha prestado em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

m) Nesse momento, a reclamante (e a sua irmã) não manifestou qualquer reação de oposição – facto que se julga provado com base nas declarações da legal representante da reclamada, no depoimento da testemunha e no depoimento da testemunha , todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

n) A reclamante decidiu efetuar *check-in* no sob risco de ficar sem alojamento no mas, nessa ocasião, manifestou insatisfação com a alteração de estabelecimento hoteleiro de alojamento, porque não foi aquele o hotel acordado, tendo a guia transmitido à demandante que iria tentar promover o encaminhamento daquela (e da sua irmã) para o – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunha ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

o) Neste encalço, no dia seguinte, contactou o

que informaram a guia turística de que não era possível o encaminhamento da reclamante (e da sua irmã) para o facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha prestado em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

p) Com o mesmo propósito, a reclamante, desagradada com a situação, contactou telefonicamente a funcionária da reclamada, a qual sugeriu à demandante que se deslocasse diretamente ao e aí procurasse aquilatar da possibilidade do seu encaminhamento (e da sua irmã) para aquele estabelecimento hoteleiro – facto que se julga provado com base nas declarações da

reclamante e da legal representante da reclamada e no depoimento da testemunha todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

q) Por força do facto referido em c), no a reclamante conhecia o funcionário – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada, ambas prestadas em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

r) Acolhendo a sugestão da funcionária la reclamada, em 22.06.2022, a reclamante (e a sua irmã) deslocou-se ao , onde procurou interagir com o Sr. o que não conseguiu, e o funcionário que a recebeu (a si e à sua irmã) disse que não era possível o encaminhamento para aquele estabelecimento hoteleiro, resposta que deixou a demandante insatisfeita – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada, no depoimento da testemunha e no depoimento da testemunha todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

s) Em 23.06.2022, a reclamante apresentou reclamação no Posto de Turismo de - facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 5 com a reclamação de consumo, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

t) Em 05.07.2022, a reclamante apresentou reclamação no "Livro de Reclamações" do estabelecimento da reclamada sito em à qual a demandada não respondeu – facto que se julgou provado com base no documento junto sob Doc. 6 com a reclamação de consumo, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido, nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada,

ambas prestadas em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

u) Para além da situação descrita em i), não se verificou qualquer outra diferença na execução do contrato de prestação de serviços de viagem em relação à proposta descrita em e) – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada, no depoimento da testemunha e no depoimento da testemunha todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

v) O é um estabelecimento hoteleiro de – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo, nas declarações da legal representante da reclamada e no depoimento da testemunha ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

w) O oferecia – e a reclamante pretendia usufruir – instalações de lazer – nomeadamente, 1 (um) dia de sessões de piscina interior, banho turco, *jacuzzi* e sauna, além de praia – e de restauração, nomeadamente restaurante com seleção de pratos de cozinha tradicional portuguesa – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante, no depoimento da testemunha e no depoimento da testemunha , todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

x) A reclamante pretendia, ainda, usufruir de passeios de barco pela ilha , não incluídos no contrato referido em e) a g) *supra*, tal como havia feito nas viagens mencionadas em c) *supra* – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e

nos depoimentos das testemunhas
e , todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

y) O é um estabelecimento hoteleiro de categoria 5 estrelas (*****), situado na mesma artéria do – facto que se julga provado com base nas declarações da legal representante da reclamada, no depoimento da testemunha e no depoimento da testemunha , todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

z) O também oferecia instalações de lazer – nomeadamente piscina interior, banho turco, *jacuzzi* e sauna, disponíveis todos os dias, além de praia – e espaços de restauração temáticos, de que a reclamante usufruiu, nomeadamente o , onde a demandante (e a sua irmã) tomou refeições, de que gostou muito – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e nos depoimentos das testemunhas todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022;

aa) A mudança de estabelecimento hoteleiro de alojamento para o não importou custos suplementares para a reclamante – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e da legal representante da reclamada prestadas em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos

prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) Desde o primeiro momento que a reclamante mencionou à comercial da reclamada que pretendia alojamento no

b) A guia turística da aludiu que a ida para o teria um custo acrescido de mais € 3.000,00 (três mil euros) no global, como tal, essa situação não iria acontecer;

c) A reclamada comunicou à reclamante a alteração de estabelecimento hoteleiro de alojamento num suporte duradouro e concedeu prazo razoável à demandante para a mesma declarar aceitar a alteração proposta ou rescindir o contrato;

d) A mudança de estabelecimento hoteleiro de alojamento para o causou graves constrangimentos à reclamante (e à sua irmã).

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela reclamante, às declarações da reclamante e da legal representante da reclamada gerente única da reclamada) e aos depoimentos das testemunhas (comerciante no ramo do vestuário, irmã da reclamante) e (sócia-gerente da), todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.09.2022, e, ainda, à consideração de factos

instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

O Tribunal tomou, também, em consideração, a regra preceituada no n.º 2 do artigo 35.º da LAV, da qual decorre que a falta de contestação apresentada pela reclamada não importa a aceitação dos factos alegados pela reclamante (diversamente do que determina a lei processual civil no artigo 567.º, n.º 1 do CPC) competindo à demandante fazer a prova que lhe cabe – embora, como refere ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, "(...) não havendo contradita, a sua [da demandante] tarefa fica mais facilitada"[2].

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, importa, ainda, fundamentar a convicção do Tribunal quanto às asserções sob alíneas f) e m) do ponto 4.1.1. e sob alíneas a) a d) do ponto 4.1.2. desta sentença, o que se fará de seguida, não sem antes se tecerem algumas considerações relevantes sobre a valia probatória de alguns dos elementos que compõem o acervo instrutório destes autos, as quais se nos afiguram indispensáveis para a melhor compreensão dos critérios fundamentais que nortearam a tarefa de análise crítica das provas desenvolvida pelo Tribunal.

Assim, em primeiro lugar, salienta-se que, a respeito da produção de prova por **declarações de parte** (no caso, as declarações de parte da reclamante e da legal representante da reclamada), este foro arbitral aderiu à tese segundo a qual, pese embora as especificidades que as declarações de parte encerram, as mesmas podem, ainda assim, estribar a convicção do juiz de forma autossuficiente, uma orientação que, reconheça-se, se encontra em oposição com o entendimento defendido maioritariamente pela nossa

[2] ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado da Arbitragem – Comentário à Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro*, Coimbra, Almedina, 2015, p. 331.

jurisprudência[3] a propósito da valoração deste meio de prova, segundo o qual "a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes"[4], "que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na acção"[5].

Procurando justificar a nossa discordância com a posição que atribui às declarações de parte o mero valor de princípio de prova, seguimos de perto o ensinamento a fundamentação aduzida no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 26.04.2017, Processo n.º 18591/15.0T8SNT.L1-7, Relator: Luís Filipe Pires de Sousa, disponível em http://www.dgsi.pt/, com as referências doutrinais que dele constam e que, aqui, também se convocam.

Assim, com CATARINA GOMES PEDRA, *A prova por declarações das partes no Novo Código de Processo Civil: em busca da verdade material no Processo*, EDUM,

---

[3] *Vide*, *inter alia* e por todos, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 17.12.2014, Processo n.º 2952/12.9TBVCD.P1 (Pedro Martins), o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 23.03.2015, Processo n.º 1002/10.4TVPRT.P1 (Eusébio Almeida), o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 01.06.2016, Processo n.º 387/12.2TTPDL.L1-4 (Alves Duarte), o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 07.06.2016, Processo n.º 427/13.8TVLSB.L1-1 (Pedro Brighton), o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 20.06.2016, Processo n.º 2050/14.0T8PRT.P1 (Manuel Domingos Fernandes), o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora de 06.10.2016, Processo n.º 1457/15.0T8STB.E1 (Tomé Ramião), o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 13.10.2016, Processo n.º 640/13.8TCLRS.L1.-2 (Ondina Carmo Alves), o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 11.02.2017, Processo n.º 2833/11.3TJVNF.G1 (Pedro Damião da Cunha), o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora de 28.09.2017, Processo n.º 2123/16.5T8PTM.E1 (Mário Coelho), e o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora de 17.01.2019, Processo n.º 800/17.2T8STR.E1 (Manuel Bargado), todos disponíveis em http://www.dgsi.pt/.

[4] Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 18.01.2018, proferido no Processo n.º 294/16.0Y3BRG.G1, Relatora: Vera Sottomayor, disponível em http://www.dgsi.pt/.

[5] Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 15.09.2014, proferido no Processo n.º 216/11.4TUBRG.P1, Relator: António José Ramos, disponível em http://www.dgsi.pt/.

2014, p. 144[6], «**[n]ão se duvida que, atento o manifesto interesse que a parte tem no desfecho da lide e a forte tradição da máxima *nemo debet esse testis in propria causa*, a valoração das suas declarações deva revestir-se de especiais cautelas, num juízo dirigido, em concreto, à sua credibilidade**. Ademais, a subsistência do regime consagrado no artigo 361º do Código Civil e a não previsão da valoração da *pro se declaratio* obtida na prova por declarações de parte são suscetíveis de gerar a convicção de que se trata, afinal, de um meio de prova complementar. Porém, **não pode esquecer-se que a limitação do valor probatório das declarações das partes, como, de resto, a sua compreensão no contexto de um meio de prova subsidiário, pode consubstanciar, em determinadas situações, uma violação do princípio da igualdade de armas previsto no artigo 6º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem.**

Digno de referência é ainda o que se propõe sobre a questão nos *Princípios de Processo Civil Transnacional* desenvolvidos pelo ALI [American Law Institute] e o UNIDROIT [Institut international pour l'unification du droit prive]. O Ponto 16.6 dos referidos Princípios estabelece que "[T] *the court should make free evaluation of the evidence and attach no unjustified significance to evidence according to its type or source*", o que significa que não deve ser atribuído um valor legal especial, *negativo ou positivo*, às provas relevantes, como são, por exemplo, as declarações daqueles com interesse na decisão da causa, mormente as partes.» [negritos nosso].

Neste seguimento, com MARIANA FIDALGO, *A Instrução no novo Código de Processo Civil – A Prova por Declarações de Parte*, FDUL, 2015, p. 80[7], «(...) ponto,

---

[6] CATARINA GOMES PEDRA, "A prova por declarações das partes no Novo Código de Processo Civil: em busca da *verdade material* no Processo", Dissertação de Mestrado em Direito Judiciário (Direitos Processuais e Organização Judiciária), sob orientação da Professora Doutora Elizabeth Fernandez, Escola de Direito da Universidade do Minho, Braga, 2014, disponível em http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/44537.

[7] MARIANA FIDALGO, "A Instrução no novo Código de Processo Civil – A Prova por Declarações de Parte", Dissertação de Mestrado Profissional em Ciências Jurídico-

para nós, assente é que **este meio de prova não deve ser previamente desprezado nem objeto de um estigma precoce, sob pena de perversão do intuito da lei e do princípio da livre apreciação da prova**. Não olvidando o carácter aparentemente subsidiário das declarações de parte, certo é que **foram legalmente consagradas como um meio de prova a ser livremente valorado, e não como passíveis de estabelecer um mero princípio de prova ou indício probatório, a necessitar forçosamente de ser complementado por outros**. Assim sendo, e **ainda que tal possa naturalmente suceder com pouca frequência na prática, defendemos que <u>será admissível a concorrência única e exclusiva deste meio de prova para a formação da convicção do juiz em determinado caso concreto, sem recurso a outros meios de prova</u>**.» [negritos e sublinhados nossos].

Afinal, como reconhece CAROLINA BRAGA DA COSTA HENRIQUES MARTINS, "Declarações de Parte", FDUC, p. 56[8], apesar de não aderir à tese que, aqui, perfilhamos, "[e]m favor da verdade material e do direito à prova, não se pode excluir a faculdade de as partes requererem a sua audição nesta sede, **sendo, inclusive, fundamental nas situações apenas presenciadas pelas mesmas e em que não existem outros meios de prova aos quais possam lançar mão**." [negrito nosso].

Ou seja, por outras palavras, retomando o douto Acórdão acima referenciado, "(...) o julgador tem que valorar, em primeiro lugar, a declaração de parte e, só depois, a pessoa da parte porquanto o contrário (valorar primeiro a pessoa e depois a declaração) implica prejulgar as declarações e

---

Forenses, sob orientação da Professora Doutora Isabel Alexandre, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Lisboa, 2015, disponível em http://hdl.handle.net/10451/23337.

[8] CAROLINA BRAGA DA COSTA HENRIQUES MARTINS, "Declarações de Parte", Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra no âmbito do 2.º Ciclo de Estudos em Direito (conducente ao grau de Mestre), na área de especialização em Ciências Jurídico-Forenses, sob orientação da Professora Doutora Maria José Capelo, Coimbra, 2015, disponível em https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/28630.

incorrer no viés confirmatório. Dito de outra forma, tal equivaleria a raciocinar assim: *não acredito na parte porque é parte*, procurando nas declarações da mesma detalhes que corroborem a falta de objetividade da parte sempre no intuito de confirmar tal ponto de partida. A credibilidade das declarações tem de ser aferida em concreto e não em observância de máximas abstratas pré-constituídas, sob pena de esvaziarmos a utilidade e potencialidade deste novo meio de prova e de nos atermos, novamente, a raciocínios típicos da prova legal de que foi exemplo o brocardo *testis unis, testis nullus* (uma só testemunha, nenhuma testemunha). (...)

As declarações da parte podem constituir, elas próprias, uma fonte privilegiada de factos-base de presunções judiciais, lançando luz e permitindo concatenar – congruentemente – outros dados probatórios avulsos alcançados em sede de julgamento.

Existem outros parâmetros, normalmente aplicáveis à prova testemunhal, que podem desempenhar um papel essencial na valoração das declarações da parte. Reportamo-nos designadamente à produção inestruturada, à quantidade de detalhes, à descrição de cadeias de interações, à reprodução de conversações, às correções espontâneas, à segurança / assertividade e fundamentação, à vividez e espontaneidade das declarações, à reação da parte perante perguntas inesperadas, à autenticidade do testemunho. São também aqui pertinentes os sistemas de deteção da mentira pela linguagem não verbal e a avaliação dos indicadores paraverbais da mentira" [negrito nosso].

Tudo para concluir, em suma, que, "[e]m última instância, nada obsta a que as declarações de parte constituam o único arrimo para dar certo facto como provado desde que as mesmas logrem alcançar o *standard* de prova exigível para o concreto litígio em apreciação". [sublinhado nosso]

Em segundo lugar, no que concerne à apreciação crítica da **prova testemunhal**, para além das reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre

observar na valoração deste meio de prova, impostas, desde logo, por força da falibilidade que lhe é sobejamente reconhecida (e que é considerada no âmbito da livre valoração que lhe é consentida), mas mais ainda quando os depoentes mantêm algum vínculo (familiar, laboral ou de prestação de serviços) com alguma das partes em juízo (no caso, a reclamante, porque é irmã da demandante, e a reclamada, porque é sócia-gerente da que, enquanto agência de viagens e turismo organizadora, organiza viagens comercializadas pela demandada, a qual, por sua vez, assume a condição de agência de viagens retalhista), frisa-se que este Tribunal se manteve fiel à regra segundo a qual deve ser conferido maior valor probatório ao depoimento direto, pelo mesmo assentar na perceção dos factos pelos próprios sentidos, sem que, contudo, lhe esteja vedada a atendibilidade dos depoimentos indiretos[9] em termos idênticos aos previstos no artigo 129.º do Código de Processo Penal, isto porque, na verdade, «os depoimentos indiretos não se confundem com a prova por "ouvir dizer", sendo que aqueles, ao contrário destes, têm uma fonte concretamente identificada, revelando, pese embora não tenham um conhecimento presencial do facto [i.e., apesar de serem prestados "através do que lhe transmitiu um terceiro (através de uma representação oral, escrita ou mecânica)", "não provindo o conhecimento da testemunha sobre o facto da sua perceção sensorial imediata"[10]], o conhecimento de quem o teve e que lho transmitiu. E a lei não proíbe o depoimento indireto, situando-se a sua valoração no âmbito da avaliação da credibilidade (maior ou menor conforme as circunstâncias de cada caso concreto) que o mesmo possa merecer ao julgador»[11].

---

[9] JOSÉ LEBRE DE FREITAS, *Introdução ao Processo Civil – Conceito e Princípios Gerais*, Coimbra, Coimbra Editora, 1996, p. 156.
[10] LUÍS FILIPE PIRES DE SOUSA, *Prova Testemunhal*, Coimbra, Almedina, 2013, p. 177.
[11] Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 29.06.2015, proferido no Processo n.º 839/13.7TTPRT.P1, Relatora: Paula Leal de Carvalho, disponível em http://www.dgsi.pt/.

Isto posto, **em relação à decisão sob alínea f) do elenco de factos julgados provados**, a reclamante, nas suas declarações de parte, referiu que, em 04.03.2022, aquando da apresentação da proposta de viagem, a funcionária da reclamada aludiu à "questão dos transferes, mas só e não entre , pelo que ficou convencida de que teria de realizar a deslocação até ao pelos seus próprios meios, e a testemunha declarou que o transporte de autocarro entre e o aeroporto foi oferecido "no momento do início da viagem" organizada como "forma de compensação" pela alteração do estabelecimento hoteleiro de alojamento, porque "eles já sabiam que íamos para o Com o devido respeito, embora o Tribunal tenha concluído que, de facto, a sócia-gerente e guia turística da tomou conhecimento que o estava em situação de *overbooking* pelas 11 horas de 20.06.2022, portanto, em momento anterior ao início da viagem organizada por aquela mesma agência [cf. alínea i) do ponto 4.1.1. *supra*] – o que foi assumido pela própria no seu depoimento testemunhal –, não ficou este foro arbitral convencido de que a reclamante somente foi confrontada com a hipótese de realizar a deslocação – em transporte de autocarro assegurado pela no momento do início da viagem organizada. Para além das declarações de parte da legal representante da aqui reclamada e do depoimento da testemunha esta versão dos factos é contrariada pelo programa de viagem junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo – a que a reclamante teve acesso logo no dia 04.03.2022 [cf. alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*] – e, bem assim, pela própria descrição dos factos realizada pela demandante na mesma reclamação. Na verdade, no descrito no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo, estabelece-se o seguinte:

Saída de pelas 13h, com destino ao aeroporto para formalidades de embarque no voo da

Acresce que, como acima exaltado, na descrição dos factos vertida na reclamação de consumo da autoria da própria reclamante, atenta a sequência lógica e cronológica de exposição, se sugere que o transfere entre foi proposto pela funcionária da reclamada antes do início da viagem organizada e mesmo em momento prévio ao da tomada de conhecimento da situação de *overbooking* no

Senão vejamos: *«(...) Aproximando-se a data da viagem, e como não era contactada pela agência, três dias antes do embarque, dirigi-me ao balcão de atendimento no sentido de compreender o ponto de situação e proceder ao pagamento do restante valor. No que concerne à deslocação a agência* [a aqui reclamada] *sugeriu que utilizássemos o serviço de transporte para o de outra agência e com a qual tinham parceria, uma vez que o autocarro passaria no concelho de e teria o mesmo destino. Ora, face a esta proposta, aceitei e nesse seguimento já não me teria de preocupar com o transporte para o aeroporto. De acordo com a comercial da agência, este autocarro prestava serviço para Todos os passageiros deste autocarro tinham como destino Até neste momento, tudo correu como planeado. Dia 20 de junho, chegada à ilha de (...)»* [sublinhados nossos].

Por seu turno, **no que tange à decisão em matéria de facto sob alínea m) do ponto 4.1.1. *supra***, ao contrário do alegado pela demandante na sua reclamação de consumo, ficou o Tribunal convicto de que, logo após ter sido informada da necessidade de se proceder a mudança de alojamento, face ao convencionado, para o – o que teve lugar, ainda, a bordo do autocarro que assegurou o transfere entre o e o estabelecimento hoteleiro – a reclamante (e a sua irmã) não manifestou qualquer reação de oposição, o que só veio a ter lugar aquando da realização do *check-in* no f. alínea n) do ponto

4.1.1. *supra*]. Para a formação da convicção do Tribunal no sentido revelado, contribuíram, sobretudo, os depoimentos das testemunhas

ambas com conhecimento direto do facto em apreço, as quais, a este respeito, afirmaram, de forma coerente entre si, que, no contexto espácio-temporal acima delimitado, a reclamante (e a sua irmã) não se insurgiram contra a alteração de estabelecimento hoteleiro.

Já **no que concerne à decisão em matéria de facto sob alínea a) do ponto 4.1.2. desta sentença**, não logrou o Tribunal concluir, com suficiente segurança, que, desde o primeiro momento que a reclamante mencionou à comercial da reclamada que pretendia alojamento no

Tal alegação da reclamante, tendente a salientar a essencialidade do alojamento naquele estabelecimento hoteleiro para a celebração de contrato com a reclamada, não foi corroborada sem reservas, mas antes posta em crise pelo depoimento da testemunha quando a mesma declarou que "não explicámos os motivos da escolha à funcionária" da aqui demandada. Sempre com o devido respeito, caso a reclamante tivesse, de facto, assumido a preocupação de dar a conhecer à reclamada que o alojamento no era determinante da sua vontade de contratar o pacote de férias, de acordo com as regras da experiência comum e da normalidade do acontecer, seria expectável que a demandante tivesse transmitido à demandada algumas das características distintivas daquele estabelecimento hoteleiro que motivavam a sua opção pelo mesmo, com exclusão de qualquer outro, até reportando as suas experiências anteriores no no âmbito de viagens adquiridas junto da [cf. alínea c) do ponto 4.1.1. *supra*].

Por outro lado, **no que respeita à decisão em matéria de facto sob alínea b) do ponto 4.1.2. desta sentença**, a reclamante, nas suas declarações de parte, referiu que a guia turística afirmou, a bordo do autocarro que conduziu os viajantes desde o até

ao , que "o pretendia mais três mil euros" para receber os viajantes nas suas instalações – supondo tratar-se de uma verba relativa "ao conjunto" dos 54 viajantes –, sem que tenha sido avançada qualquer justificação para esta exigência de última hora. No mesmo sentido concorreu o depoimento da testemunha , ao narrar que, a bordo do autocarro, disse que "o custa mais três mil euros", sem que tenha concretizado se aquela quantia era devida por cada um dos viajantes ou pelo seu conjunto. Em sentido oposto posicionam-se o depoimento da testemunha com conhecimento direto dos factos, assim como as declarações da legal representante da reclamada, com conhecimento indireto dos factos, sendo a sua fonte, precisamente, a depoente Ora, tendo este Tribunal ficado convencido que a mudança de estabelecimento hoteleiro se deveu a situação de *overbooking* do .e., venda de quartos em quantidade superior à sua real capacidade, no plano da normalidade das fluências comportamentais que a experiência da vida e das coisas sugerem, carece de sentido a imposição da suposta exigência adicional do pagamento da quantia de € 3.000,00 (três mil euros), ainda que incidente sobre o universo global dos viajantes e não cada um deles, individualmente considerado.

Finalmente, **no que concerne à decisão em matéria de facto sob alínea d) do ponto 4.1.2. desta sentença**, na decorrência da factualidade julgada provada sob alíneas u) a aa) do ponto 4.1.1. *supra*, e sem prejuízo do que também se mostra demonstrado sob alíneas n) a s) do mesmo elenco de factos apresentados no ponto 4.1.1. deste aresto, entende o Tribunal que não se mostram evidenciados nos autos do processo de arbitragem os supostos "graves constrangimentos" [sublinhado nosso] ou embaraços que a mudança de estabelecimento hoteleiro de alojamento importou para a reclamante (e a sua irmã).

Uma derradeira consideração para assinalar que, em todas as decisões em matéria de facto, o Tribunal atendeu às regras de distribuição do ónus da prova, aplicáveis em cada caso concreto, plasmadas no artigo 342.º, n.ºs 1 a 3 do Código Civil e ao critério de julgamento consagrado no artigo 414.º do CPC, relegando-se a fundamentação da decisão em matéria de facto sob alínea c) do ponto 4.1.2. *supra* para a motivação de Direito desta sentença arbitral, por facilidade expositiva.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da questão de saber se se verificam os pressupostos do direito de a reclamante fazer cessar unilateralmente o contrato celebrado com a reclamada, com fundamento em incumprimento desta última

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio, cumpre ao Tribunal aquilatar se se verificam os pressupostos do direito de a reclamante fazer cessar unilateralmente o contrato celebrado com a reclamada, com fundamento em incumprimento desta última.

Porém, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre a questão a dirimir, importa caraterizar a natureza e regime jurídico aplicável ao vínculo negocial celebrado entre reclamante e reclamada.

Assim, atendendo à matéria de facto julgada provada sob alíneas a), e), f), g) e h) do ponto 4.1.1. desta sentença, resulta que, em 04.03.2022, reclamante, na qualidade de viajante, e reclamada, na qualidade de agência de viagens e turismo (inscrita no Registo Nacional das

om o n.º 3191[12]), concluíram entre si **contrato de viagem organizada**, i.e., um contrato por via do qual se procedeu à combinação de,

[12] Como se pode verificar em https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/_default.aspx.

pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias – no caso, o *transporte de passageiros* e o *alojamento*, atuando como organizador a e como retalhista a , aqui reclamada –, com duração de 8 dias (7 noites) – entre os dias 20 e 27 de julho de 2022 – propostos para venda, vendidos e faturados pelo preço global de € 685,00/pessoa (seiscentos e oitenta e cinco euros por pessoa) – tudo cf. artigo 2.º, n.º 1, alíneas b), d), i), j), l), m), p) e q), n.º 2 *a contrario* e n.º 3 *a contrario*, artigo 3.º, n.º 1, alínea a) e artigo 4.º, n.º 1, todos do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março[13-14].

---

[13] Estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo 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. Alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprovou o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas. Pertencem a este decreto-lei as normas que, sem indicação do respetivo diploma, adiante se mencionarem.

[14] De acordo com o ensinamento de LUÍS FILIPE DO ESPÍRITO SANTO, *O Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 13-14, "[o] contrato de viagem organizada pode definir-se como o acordo vinculativo de vontades em que são sujeitos, por um lado, uma agência de viagens/operador turístico e, por outro, um viajante/consumidor, tendo por objecto a aceitação pelo segundo de um plano organizado e global de viagem de turismo, proposto pelo primeiro (que combine transporte, alojamento ou actividade não subsidiária destas, com significado relevante e uma duração superior a 24 horas ou que inclua dormida), enquanto prestação unitária (a realização e coordenação da viagem), mediante o pagamento de determinada contrapartida monetária, previamente estabelecida". Já nas palavras de JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2019, pp. 216-217, «[p]or contrato de viagem organizada ("package travel contract", "Pauschalreisevertrag", "contratto di pacchetto turistico", "contrat de voyage à forfait", "contrato de viaje combinado") designa-se *o contrato celebrado entre uma empresa singular ou coletiva (agência de viagens e turismo) e um cliente (viajante) que tem por objeto uma prestação unitária e complexa consistente num plano previamente organizado de viagem, que combine pelo menos dois serviços (transporte, alojamento, aluguer de veículos, e/ou serviços não subsidiários), contra o pagamento de um preço global*». O contrato de viagem organizada – que constitui porventura o contrato turístico por excelência dos nossos dias – encontra-se hoje previsto e regulado no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, tendo assim por objeto um serviço específico das atuais sociedades de consumo: o "pacote turístico", produto acabado e unitário que, contra um preço global, coloca à disposição do viajante ("*maximé*", turista) uma ampla gama de serviços relacionados com um programa de viagem previamente preparado por empresas especializadas. Tal contrato pode revestir duas modalidades fundamentais: uma modalidade

Reveste meridiana clareza que estamos em presença de uma **relação jurídica de consumo**, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo – o *profissional* [no caso, a reclamada – cf. decisões em matéria de facto sob alíneas a), e), g) e h) do ponto 4.1.1. *supra*] –, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar [no caso, a reclamante – cf. decisão em matéria de facto sob alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*], pelo que se encontra sujeita às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)[15].

Acresce que, como decorre da factualidade julgada provada sob alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*, o clausulado do contrato de viagem organizada foi pré-elaborado pela reclamada (predisponente), recorrendo à **técnica das cláusulas contratuais gerais**, com vista à sua utilização massificada numa pluralidade de contratos a celebrar, e aceite pela reclamante (aderente), que não teve a possibilidade de o negociar, limitando-se a aceitá-lo, ou, pelo menos, cujo conteúdo não pôde influenciar, pelo que se encontra sujeito ao regime jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, instituído pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro[16] (cf. artigos 1.º, n.ºs 1 e 2 e 2.º da LCCG), nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas procedimentais e materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o

---

mononegocial – correspondente ao contrato de viagem organizada "stricto sensu", celebrado entre um operador e um viajante relativo à globalidade da viagem organizada – e uma modalidade plurinegocial – que envolve uma pluralidade de contratos distintos celebrados com diferentes prestadores de serviços de viagem, designadamente, diferentes operadores interligados de reserva em linha [arts. 2.º, n.º 1, d) e p)]».

[15] Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro.

[16] Sucessivamente alterado e atualmente com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro. Doravante identificado pelo acrónimo "LCCG".

qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual[17].

Com particular interesse para o *thema decidendum* dos presentes autos, atenta, mais uma vez, a factualidade julgada provada sob alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*, importa ter presente que, nos termos do disposto pelo artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, sob a epígrafe "Programas de viagem", "[a]s agências de viagens e turismo que anunciarem a realização de viagens organizadas podem dispor de programas para entregar a quem os solicite" (n.º 1), sendo que "[o]s programas de viagem, caso existam, devem incluir, de forma clara, precisa e com carateres legíveis, a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A e B do anexo II ao presente decreto-lei e, quando aplicável, as informações referidas nas alíneas a) a h) do n.º 1 do artigo anterior" (n.º 2), a saber[18]:

"a) **As principais características da viagem organizada**:

i) O destino ou destinos, o itinerário e os períodos de estadia, com as respetivas datas e, caso o alojamento esteja incluído, o número de noites;

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;

iii) A hora aproximada da partida e do regresso, no caso de não ter ainda sido fixada a hora exata;

iv) **A localização, as principais características e a categoria turística do alojamento segundo as regras do país de destino**;

v) As refeições fornecidas;

vi) As visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço total acordado para a viagem organizada;

---

[17] Sobre o regime jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, *vide* ANA FRANCISCA PINTO DIAS, CARLOS FILIPE COSTA, "O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise crítica e empírica", in *Anuário do NOVA Consumer Lab* – Ano 3 – 2021, pp. 123-194, disponível *online* em https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/anuario-nova-consumer-lab/.

[18] Como enfatiza LUÍS FILIPE DO ESPÍRITO SANTO, *O Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2016, p. 41, "[t]rata-se da aplicação, neste domínio, do direito à informação, clara e particularizada, que deverá ser fornecida ao consumidor, no quadro geral dos contratos de adesão (artigo 6.º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25 de outubro e alterações legislativas subsequentes e artigo 8.º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor)".

vii) A realização de serviços de viagem em grupo, e, sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo, caso não se depreenda do contexto;

viii) A língua em que outros serviços turísticos são prestados, caso o benefício da sua prestação dependa de uma comunicação oral eficaz;

ix) Se a viagem ou as férias são, em geral, adequadas para pessoas com mobilidade reduzida;

x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;

b) A denominação comercial e o endereço geográfico da agência de viagens e turismo, bem como o respetivo número de inscrição no RNAVT, assim como os números de telefone e, quando existam, endereços de correio eletrónico;

c) O preço total da viagem organizada, incluindo impostos e, se aplicável, todas as taxas, encargos e outros custos adicionais ou, se estes não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato, a indicação do tipo de custos adicionais que o viajante poderá ainda ter de suportar;

d) As modalidades de pagamento, incluindo os eventuais montantes ou percentagens do preço a pagar a título de adiantamento e o calendário de pagamento do remanescente, ou as garantias financeiras a pagar ou a prestar pelo viajante;

e) O número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem organizada e o termo do prazo para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido, nos termos do n.º 2 do artigo 27.º;

f) Informações gerais sobre documentos de identificação civil, passaportes e vistos necessários para a realização da viagem organizada, incluindo prazos aproximados para a obtenção dos vistos e informações sobre as formalidades sanitárias do país de destino;

g) Informação de que o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável, das taxas de rescisão normalizadas exigidas pela agência de viagens e turismo que não podem ser superiores ao preço da viagem deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem, valores que são justificados caso tal seja solicitado pelo viajante;

h) Informação sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por parte do viajante ou os custos da assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte".

[negrito nosso]

Mais determina o artigo 19.º, sob a epígrafe "**Caráter vinculativo das informações pré-contratuais**", que "[a]s informações prestadas aos viajantes a que se referem as **alíneas a), c), d), e) e g) do n.º 1 do artigo 17.º**, nomeadamente através do programa de viagem, **fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso entre as partes**" (n.º 1) – negritos e sublinhados nossos –, aí se estatuindo, ainda, que "[a] agência de viagens e turismo deve comunicar ao viajante todas as alterações às informações pré-contratuais de forma clara, compreensível e bem visível antes da celebração do contrato de viagem organizada" (n.º 2).

Estabelece-se, depois, no artigo 20.º, sob a epígrafe "Teor do contrato de viagem organizada e documentos a fornecer", que "[o] contrato deve ser formulado numa linguagem clara e compreensível e caso seja reduzido a escrito deve ser legível" (n.º 1), considerando-se celebrado "com a entrega ao viajante do **documento de reserva, programa**, caso exista, e respetivas **informações normalizadas, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem**" (n.º 2) – negritos e sublinhados nossos –, o que, no caso *sub judicio*, se mostra verificado, atenta a factualidade julgada provada sob alíneas e), f) e g) do ponto 4.1.1. *supra*. Mais dispõe o n.º 3 do mesmo artigo e diploma que "[o] contrato ou a sua confirmação estabelece o conteúdo integral do acordo, **ficando a agência de viagens e turismo vinculada ao pontual cumprimento do mesmo, o qual deve incluir as informações constantes do n.º 1 do artigo 17.º e ainda os seguintes elementos [todos a serem prestados de forma clara, compreensível e bem visível, nos termos do n.º 8 do artigo 20.º]**:

a) Eventuais exigências do viajante que a agência tenha aceitado;

b) A indicação de que a agência de viagens e turismo é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato, nos termos do artigo 35.º e, ainda, que se encontra obrigada a prestar assistência, nos termos do artigo 30.º;

c) O nome da entidade responsável pela proteção em caso de insolvência e os seus contactos, incluindo o seu endereço geográfico e, se aplicável, o nome da autoridade competente para a proteção em caso de insolvência e os seus contactos;

d) O nome, endereço, número de telefone, endereço de correio e, se aplicável, o número de fax do representante local da agência de viagens e turismo ou de um ponto de contacto através do qual o viajante possa contactar rapidamente a agência e comunicar com este de modo eficaz, pedir assistência em caso de dificuldades ou apresentar reclamações por qualquer falta de conformidade constatada durante a execução da viagem organizada;

e) **A obrigação de o viajante comunicar qualquer falta de conformidade que se verifique durante a execução da viagem, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 28.º**;

f) No caso de viagens organizadas com menores não acompanhados por um dos pais ou outra pessoa autorizada, que inclua alojamento, as informações que permitam o contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia;

g) Informação sobre os procedimentos de tratamento de reclamações, sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL) e, se aplicável, sobre a entidade de resolução alternativa de litígios pela qual a agência de viagens e turismo esteja abrangida, nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, e sobre a plataforma de resolução de litígios em linha, nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013;

h) Informação sobre o direito de cessão de posição contratual, bem como os respetivos termos e condições".

[negritos e sublinhados nossos]

Ainda em face do plasmado no artigo 20.º, "[n]o momento da celebração do contrato ou posteriormente, logo que possível, a agência de viagens e turismo deve fornecer ao viajante cópia ou confirmação do contrato num suporte duradouro, podendo este exigir cópia em papel caso o contrato tenha sido celebrado na presença física simultânea das partes" (n.º 4) e "[a]ntes do início da viagem organizada, com a devida antecedência, a agência de viagens e turismo deve fornecer ao viajante os recibos necessários, cupões ou bilhetes, as informações sobre os horários de partida previstos e, se

aplicável, a hora-limite para o registo, bem como os horários previstos das escalas, das correspondências e da chegada" (n.º 9).

O ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos de informação estabelecidos nos artigos 17.º a 20.º recai sobre a agência de viagens e turismo (artigo 21.º).

A este propósito, na decorrência da factualidade adquirida e julgada provada sob alíneas e) a h) e j) do ponto 4.1.1. *supra*, e respetiva motivação aduzida no mesmo ponto e, ainda, sob ponto 4.1.3. desta sentença, verifica-se que a reclamada cumpriu os requisitos de informação previstos na Secção III do Capítulo III do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, aplicáveis ao caso vertente.

Isto posto, aproximando-nos mais do cerne da questão suscitada pela reclamante com a presente demanda, prescreve o artigo 24.º, sob a epígrafe "**Alteração de outros termos do contrato de viagem organizada**", que "[a] agência de viagens e turismo **está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar**, sem prejuízo do disposto no artigo anterior [onde se prevê o regime de alteração do preço da viagem organizada, o qual não releva no caso dos presentes autos, em face do facto julgado provado sob alínea aa) do ponto 4.1.1. desta sentença], **salvo se cumulativamente se verificar o seguinte**:

a) O contrato de viagem organizada **prever expressamente** essa possibilidade;

b) A **alteração for insignificante**; e

c) A agência de viagens e turismo informar o viajante dessa alteração, de forma clara, compreensível e bem visível num suporte duradouro" (n.º 1).

[negritos e sublinhados nossos]

Não obstante, "**[s]e, antes do início da viagem organizada, a agência de viagens e turismo se vir obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de**

viagem referidas na alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º, ou não conseguir preencher os requisitos especiais a que se refere a alínea a) do n.º 3 do artigo 20.º, ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8 %, nos termos referidos no n.º 4 do artigo 23.º, **o viajante pode, num prazo razoável fixado pela agência de viagens e turismo**:

a) **Aceitar a alteração proposta**;

b) **Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas nos termos do n.º 6**.

Neste seguimento, "[n]o caso previsto na alínea b) do número anterior, o viajante pode aceitar uma viagem organizada de substituição, se possível de qualidade equivalente ou superior" (n.º 3).

De notar que "**[n]os casos previstos no n.º 2, a agência deve comunicar ao viajante, sem demora injustificada e de forma clara, compreensível e bem visível, num suporte duradouro**:

a) As **alterações propostas e o seu impacto no preço da viagem**, nos termos do n.º 5;

b) Um **prazo razoável para que o viajante comunique a sua decisão**;

c) As **consequências da falta de resposta do viajante** dentro do prazo a que se refere a alínea anterior; e

d) Se for caso disso, a viagem organizada de substituição proposta e o seu preço" (n.º 4).

[negritos e sublinhados nossos]

De resto, "**[s]e as alterações ao contrato a que se refere o n.º 2** ou a viagem organizada de substituição a que se refere o n.º 3, **resultarem numa viagem organizada de qualidade ou custo inferiores, o viajante tem direito a uma redução do preço**" (n.º 5) e "[e]m caso de rescisão do contrato, a que se refere a alínea b) do n.º 2, se o viajante não aceitar uma viagem organizada de substituição, a agência de viagens e turismo deve

reembolsar todos os pagamentos efetuados, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão" (n.º 6).

Ora, em face do enquadramento normativo que antecede e revertendo à situação em causa na presente lide, temos que, em 20.06.2022, pelas 11 horas – portanto, antes do início da viagem organizada, que só teve lugar pelas 12 horas do mesmo dia [cf. artigo 2.º, n.º 1, alínea g)] –, sócia-gerente e guia turística da foi informada que o , estabelecimento hoteleiro de alojamento estipulado no contrato de viagem organizada, estava em situação de *overbooking*, pelo que a agência de viagens e turismo organizadora da viagem se viu obrigada a alterar a característica principal dos serviços de viagem prevista na subalínea iv) da alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º, propondo como alternativa de alojamento o É certo que, na parte inferior do programa de viagem reproduzido na decisão sob alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*, se previa expressamente, sob a locução latina abreviada "N.B." [*nota bene*], que *«[o] programa e serviços indicados podem sofrer alterações devido a pandemia de covid-19, regras impostas pela DGS* [Direção-Geral da Saúde] *e Autoridades Sanitárias»*, mas, no caso ora em apreço, reveste meridiana clareza que a modificação do estabelecimento hoteleiro de alojamento convencionado não se ficou a dever à situação epidemiológica a nível mundial provocada pela doença COVID-19. E, bem assim, também justo é convir que tal alteração não deve reputar-se de insignificante, pelo que se encontra a mesma subordinada ao regime do n.º 2 (e não do n.º 1) do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março[19].

[19] A este propósito, dispõe o considerando (33) da Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que "[e]m certos casos, os organizadores deverão poder efetuar unilateralmente alterações ao contrato de viagem organizada. No entanto, o viajante deverá ter o direito de rescindir o contrato de viagem organizada caso as alterações modifiquem significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem. Por exemplo, poderá ser esse o caso se a qualidade ou o valor dos serviços de viagem diminuir. As eventuais alterações do horário de partida ou de

Concluindo-se, desta forma, que estamos em presença de uma alteração significativa do contrato de viagem organizada, não pode ignorar-se que, em contravenção com o disposto nos n.ºs 2 e 4 do artigo 24.º, a reclamada não comunicou à reclamante a alteração proposta "sem demora justificada" – decorreram mais de 4 horas entre a tomada de conhecimento da situação de *overbooking* no

(pelas 11 horas do dia 20.06.2022) e a prestação de informação pela guia turística da mesma agência aos viajantes (seguramente após as 15 horas do mesmo dia, depois de realizado o voo entre com tempo médio de duração superior a 2 horas e início previsto para as 13 horas) – e, de igual modo, também não demonstrou (nem sequer alegou, aliás) que observou a formalidade legal de redução de tal comunicação a um "suporte

---

chegada indicado no contrato de viagem organizada deverão ser consideradas significativas se, por exemplo, causarem ao viajante um grande incómodo ou custos adicionais, como uma reorganização do transporte ou do alojamento. O aumento dos preços só deverá ser possível em caso de alteração do custo do combustível ou de outras fontes de energia para o transporte de passageiros, uma alteração das taxas ou comissões cobradas por um terceiro não diretamente envolvido na execução dos serviços de viagem abrangidos pelo contrato de viagem organizada, ou uma alteração das taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada, e apenas se estiver expressamente prevista no contrato a possibilidade de um tal aumento do preço e a indicação de que o viajante tem direito a uma redução do preço correspondente a uma diminuição dos referidos custos. Se o organizador propuser um aumento de preço superior a 8 % do preço total, o viajante deverá ter o direito de rescindir o contrato de viagem organizada sem o pagamento de uma taxa de rescisão". Ainda que por referência ao regime consagrado no artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio (revogado pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março), LUÍS FILIPE DO ESPÍRITO SANTO, *O Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 50-51, refere que «[a] densificação dos conceitos de "*prestação essencial*" e "*prestação não essencial do contrato*" caberá naturalmente à doutrina e à jurisprudência, a quem competirá dissecá-los, designadamente na resolução dos diferendos casuísticos que se vierem a suscitar nesta matéria. De todo o modo, temos por indiscutível que a essencialidade da prestação reporta-se, necessariamente, aos elementos enfatizados no programa de viagem, incluindo o respetivo planeamento e locais de visita principais, bem como condições de alojamento (categoria dos hotéis) e transporte (conforto e celeridade) (...). A prestação não essencial tem a ver com os circunstancialismos que não bulem, nem interferem, com a qualidade e características propagandeadas no programa de viagem, sendo marginais e de escasso enfoque, substituíveis sem descaracterização dos aspetos e condições colocados em particular relevo no contrato. Na aplicação deste regime legal, privilegiar-se-á o sempre indispensável princípio geral da boa fé, não relevando alterações ao programa de viagem de escassa importância» [sublinhados nossos].

duradouro" [artigo 2.º, n.º 1, alínea o)] e que concedeu um "prazo razoável" à demandante para a mesma declarar aceitar a alteração proposta ou rescindir o contrato – cf. decisão sob alínea c) do ponto 4.1.2. desta sentença.

Ainda assim, não desconhecendo este Tribunal a marcada tendência de revalorização do "Direito das formas" que se vem afirmando, com particular agudeza, no quadro normativo que rege as relações jurídico-consumerísticas – de que é exemplo o contrato de viagem organizada –, cremos que a **primazia da materialidade subjacente** – corolário e subprincípio concretizador da boa-fé em sentido objetivo – leva-nos a concluir no sentido de que **não deve a demandante prevalecer-se da destacada inobservância de requisitos formais, na medida em que se mostra suficiente seguro que, em caso de adoção de comportamento totalmente isento de reparos por parte da reclamada, não deixaria aquela de aceitar a alteração proposta**. Neste sentido concorre, decisivamente, a factualidade adquirida e julgada provada sob alíneas l) a n) e u) a aa) do ponto 4.1.1. *supra*, a partir da qual se extraem as seguintes conclusões:

1) Se a reclamante estivesse, de facto, determinada a recusar a proposta de alteração de estabelecimento hoteleiro de alojamento e, por essa via, a rescindir o contrato de viagem organizada concluído com a reclamada, seria expectável, de acordo com as regras da experiência comum, que se tivesse rebelado contra tal modificação assim que a mesma lhe foi comunicada, o que se concluiu não ter sucedido – cf. alínea m) do ponto 4.1.1. *supra*;
2) Como a demandante reconhece na sua reclamação de consumo, apesar das reclamações apresentadas nc
e no "Livro de Reclamações" da loja da reclamada sita em
[cf. alíneas s) e t) do ponto 4.1.1. *supra*] e das *démarches* solicitadas à . e à reclamada e, também, desenvolvidas pelos seus próprios meios, conducentes a

averiguar da possibilidade de encaminhamento para o [cf. alíneas n) a r) do ponto 4.1.1. *supra*], aceitou a alteração proposta, porque pretendia permanecer no para gozar a semana de férias, e realizou o *check-in* no [cf. alínea n) do ponto 4.1.1. *supra*];

3) A reclamante ficou alojada em estabelecimento hoteleiro que, de acordo com o sistema de classificação previsto no artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março[20], e densificado pela Portaria n.º 327/2008, de 28 de abril[21], goza de uma classificação de 5 estrelas (*****), superior, portanto, à classificação atribuída ao –, nele dispondo de todas as instalações de lazer de que pretendia usufruir no alojamento convencionado – acessíveis, até, em melhores condições –, e de espaços de restauração temáticos, de que a demandante usufruiu, nomeadamente o onde aquela (e a sua irmã) tomou refeições, de que gostou muito.

E não se diga, em sentido contrário, que a reclamante não pôde usufruir de passeios de barco pela ilha do , como sucedeu nas ocasiões pretéritas em que ficou alojada no Na realidade, como resultou demonstrado nestes autos – e a reclamante acabou por reconhecer em sede de audiência arbitral –, os referidos passeios de barco sempre constituíram um serviço "extra" de caráter pessoal, não incluído, como tal, no conjunto de serviços abrangidos pelo preço total da viagem organizada – seja esta de que aqui tratamos, seja as anteriormente realizadas

[20] Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos. Sucessivamente alterado, este diploma vigora com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.

[21] Aprova o sistema de classificação de estabelecimentos hoteleiros, de aldeamentos turísticos e de apartamentos turísticos. Alterada pela Portaria n.º 309/2015, de 25 de setembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 49/2015, de 2 de novembro (que republica as tabelas de requisitos), e pelo Decreto-Lei n.º 80/2017, de 30 de junho.

para o mesmo destino e contratadas junto da [cf. alínea c) do ponto 4.1.1. *supra*] –, cuja contratação também não se mostrou, de todo em todo, inviabilizada pela distância entre o e o visto que os dois empreendimentos turísticos se situam na mesma artéria, distando, entre si, pouco mais de 1 (um) quilómetro – tudo cf. alíneas x) e y) do ponto 4.1.1. *supra*.

Deste modo, na sequência de tudo o que se acaba de expor, forçoso é já concluir que inexiste fundamento legítimo para a declaração de resolução do contrato, subjacente à pretensão formulada nestes autos pela reclamante.

Ainda assim, por dever intelectual, não se descura que, apesar de a reclamante ter aceitado a alteração proposta, de acordo com o n.º 5 do artigo 24.º, "[s]e as alterações ao contrato a que se refere o n.º 2 (...), resultarem numa viagem organizada de **qualidade ou custo inferiores**, o viajante tem direito a uma redução do preço" [negrito e sublinhado nossos].

Ou seja, apesar de a lei não admitir o mais – a destruição do negócio jurídico, o que bem se compreende, até porque, como sucede na situação aqui em apreço, não obstante a alteração significativa numa das características principais do objeto do negócio jurídico, a viajante não deixou de (poder) usufruir dos serviços de viagem –, permite o menos, ou seja, uma redução adequada do preço, desde que verificado o pressuposto legalmente definido para o exercício de tal direito potestativo: a(s) alteração(ões) ao contrato resultar(em) numa viagem organizada de qualidade ou custo inferiores.

Será que tal pressuposto se verifica no caso *sub judicio*?

Reiterando, aqui, o que se exarou acima sobre a classificação atribuída pelo , as instalações de lazer e os espaços de restauração oferecidos por um e outro empreendimentos turísticos e a não consideração, por se tratar de serviço "extra", dos passeios de barco pela ilha do

de que a reclamante pretendia usufruir, não podemos deixar de concluir no mesmo sentido da inexistência de direito à redução de preço pela reclamante.

De resto, não tem razão de ser chamar à colação o regime dos artigos 28.º e 29.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, porque, afora a questão, já tratada, da alteração do estabelecimento hoteleiro de alojamento, imposta à agência de viagens e turismo antes do início da viagem organizada, não se verificou qualquer falta de conformidade[22] na execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada – cf. alínea u) do ponto 4.1.1. *supra*.

Mas ainda que assim não se entendesse – o que se entende, reitera-se –, por aplicação do regime dos artigos 28.º e 29.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março[23], alcançar-se-ia idêntico resultado.

---

[22] Como nota LUÍS FILIPE DO ESPÍRITO SANTO, *O Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 98-99, «(...) o conceito de "*falta de conformidade*" [que também é utilizado no regime da compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, plasmado no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, diploma que transpôs as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019] (...), tem a vantagem prática de, na sua aparente singeleza, conseguir abranger, em matéria de não cumprimento da obrigação, uma série de situações diversas como o vício ou defeito, a falta de qualidade do bem, a diferença de identidade e a diferença de quantidade. A sua plasticidade tem o condão de englobar no mesmo regime, unitariamente, uma série de vicissitudes na execução (patológica) do serviço de viagem que, singularmente, mereciam qualificação jurídica distinta. A expressão reveste um caráter pragmático importante, uniformizando as possíveis patologias na concretização do contrato, conectando-as com o feixe de direitos a atribuir aos diversos sujeitos intervenientes, definindo igualmente a sua vinculação aos correspectivos deveres».

[23] A propósito deste regime, o considerando (34) da Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015 dispõe o seguinte: "Importa estabelecer regras específicas quanto às vias de recurso face a uma falta de conformidade na execução do contrato de viagem organizada. O viajante deverá poder exigir a solução dos seus problemas e, sempre que uma parte significativa dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada não possa ser prestada, deverão ser-lhe oferecidas alternativas adequadas. Se o organizador não suprir a falta de conformidade num prazo razoável fixado pelo viajante, este último deverá poder fazê-lo e solicitar o reembolso das despesas incorridas. Em certos casos, não deverá ser necessário especificar um prazo, em especial se for necessário corrigir suprir imediatamente o incumprimento. Seria esse o caso, por exemplo, quando, devido ao atraso do autocarro disponibilizado pelo organizador, o viajante tiver de apanhar um táxi para chegar a tempo do seu voo. O viajante deverá também ter direito a uma redução do preço, à rescisão do contrato de viagem organizada e/ou à indemnização pelos danos eventualmente sofridos. A

O artigo 28.º reza nos seguintes termos:

Artigo 28.º

(Incumprimento)

1. Qualquer falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada deve ser comunicada à agência de viagens e turismo por escrito ou de outra forma adequada, sem demora injustificada.

2. A deve assegurar o suprimento da falta de conformidade, salvo quando tal seja impossível ou implique custos desproporcionados, tendo em conta o valor dos serviços afetados e a relevância da falta de conformidade em causa.

3. Nas situações previstas no número anterior, 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 seguinte.

4. ***Caso uma parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado no contrato de viagem organizada, a agência de viagens e turismo deve propor alternativas adequadas, sem custos suplementares para o viajante, sempre que possível de qualidade equivalente ou superior à especificada no contrato, a fim de dar continuidade à viagem organizada,*** *inclusive se o regresso do viajante ao local de partida não for assegurado como acordado.*

5. ***Se os serviços de viagem propostos pela agência de viagens e turismo forem de qualidade inferior aos previstos no contrato, a mesma deve conceder ao viajante uma redução adequada do preço da viagem.***

6. ***O viajante só pode recusar os serviços de viagem propostos se estes não forem comparáveis ao que tinha sido acordado no contrato de viagem organizada ou se a redução do preço referida no número anterior for inadequada.***

7. ***Se for impossível encontrar alternativas ou o viajante recusar as alternativas propostas nos termos do número anterior, o viajante tem direito, se adequado, a***

---

indemnização deverá cobrir igualmente os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes. O viajante deverá ser obrigado a informar o organizador, sem demora injustificada, tendo em conta as circunstâncias do caso, de qualquer falta de conformidade que constate durante a execução do serviço de viagem abrangido pelo contrato de viagem organizada. O facto de não o ter feito pode ser tido em conta na determinação da redução do preço ou da indemnização adequadas, caso essa informação pudesse ter evitado ou reduzido os danos".

uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos, nos termos do artigo seguinte, sem rescindir o contrato de viagem organizada.

8. Quando a agência de viagens e turismo não assegure em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados ou o suprimento de qualquer outra falta de conformidade, desde que notificada nos termos do n.º 1, o viajante pode suprir esta falta e solicitar o reembolso das despesas incorridas à agência de viagens e turismo.

9. O reembolso por despesas incorridas pelo viajante, nos termos do número anterior, inclui as despesas com a contratação com terceiros de serviços de alojamento e transporte não incluídos no contrato.

10. Se ***a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem organizada*** *e a* ***agência de viagens e turismo não a suprir dentro de um 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.***

11. Se a viagem organizada incluir o transporte de passageiros e a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem, quando se mostre impossível a continuação da viagem ou o viajante recusar as alternativas propostas nos termos do n.º 6, a agência de viagens e turismo deve fornecer, sem aumento de preço, um meio de transporte equivalente que possibilite o regresso, sem demora injustificada, ao local de partida ou a outro local acordado.

[negritos e sublinhados nossos]

E o artigo 29.º dispõe conforme segue:

Artigo 29.º

(*Redução do preço e indemnização por danos*)

1. O viajante tem direito à redução do preço durante todo o período em que se verifique a falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a mesma é imputável ao viajante.

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.

3. Os direitos à indemnização ou à redução de preço nos termos do presente decreto-lei não podem afetar os direitos dos viajantes nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, do Regulamento (CE) n.º 392/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, e do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, e nos termos das convenções internacionais, tendo os viajantes direito de apresentar reclamações nos termos do presente decreto-lei e dos referidos regulamentos e convenções internacionais.

4. A indemnização ou a redução de preço concedida nos termos do presente decreto-lei e a indemnização ou a redução de preço concedida nos termos dos regulamentos e convenções internacionais referidos no número anterior devem ser deduzidas uma da outra a fim de evitar a sobrecompensação.

5. O direito a apresentar reclamações nos termos do presente artigo prescreve no prazo de dois anos.

[negritos e sublinhados nossos]

Ademais, de acordo com o disposto no artigo 35.º ("Princípios gerais"), "[a]s agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem" (n.º 1), sendo que, "[q]uando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso" (n.º 2) – "situação especial, tipificada na lei, de responsabilidade objectiva, no âmbito contratual, pelo comportamento dos agentes que sejam escolhidos para a execução de um serviço compreendido na prestação turística global oferecida e facturada, em conformidade com o regime previsto no artigo 800.º, n.º 1 do Código Civil"[24] – e, ainda, "as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas" (n.º 3).

[24] LUÍS FILIPE DO ESPÍRITO SANTO, *O Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2016, p. 55.

Com efeito, como já declarámos *retro*, em face da situação de *overbooking* no reclamada logrou propor alternativa adequada, sem custos suplementares para a reclamante, de qualidade superior à especificada no contrato, pelo que, nos termos do n.º 6 do artigo 28.º, a aqui demandante não teria direito a recusar o serviço de viagem proposto e não se mostraria adequada a redução do preço acordado.

Em suma, ante todo o exposto, **tem de improceder a pretensão da reclamante, absolvendo-se a reclamada do pedido.**

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Notifique-se.

Santo Tirso, 17 de outubro de 2022

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. De acordo com o ensinamento de LUÍS FILIPE DO ESPÍRITO SANTO, *O Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 13-14, "[o] contrato de viagem organizada pode definir-se como o acordo vinculativo de vontades em que são sujeitos, por um lado,

uma agência de viagens/operador turístico e, por outro, um viajante/consumidor, tendo por objecto a aceitação pelo segundo de um plano organizado e global de viagem de turismo, proposto pelo primeiro (que combine transporte, alojamento ou actividade não subsidiária destas, com significado relevante e uma duração superior a 24 horas ou que inclua dormida), enquanto prestação unitária (a realização e coordenação da viagem), mediante o pagamento de determinada contrapartida monetária, previamente estabelecida";

2. Já nas palavras de JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2019, pp. 216-217, «[p]or contrato de viagem organizada ("package travel contract", "Pauschalreisevertrag", "contratto di pacchetto turistico", "contrat de voyage à forfait", "contrato de viaje combinado") designa-se *o contrato celebrado entre uma empresa singular ou coletiva (agência de viagens e turismo) e um cliente (viajante) que tem por objeto uma prestação unitária e complexa consistente num plano previamente organizado de viagem, que combine pelo menos dois serviços (transporte, alojamento, aluguer de veículos, e/ou serviços não subsidiários), contra o pagamento de um preço global*». O contrato de viagem organizada – que constitui porventura o contrato turístico por excelência dos nossos dias – encontra-se hoje previsto e regulado no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, tendo assim por objeto um serviço específico das atuais sociedades de consumo: o "pacote turístico", produto acabado e unitário que, contra um preço global, coloca à disposição do viajante ("*maxime*", turista) uma ampla gama de serviços relacionados com um programa de viagem previamente preparado por empresas especializadas. Tal contrato pode revestir duas modalidades fundamentais: uma modalidade mononegocial – correspondente ao contrato de viagem organizada "stricto sensu",

celebrado entre um operador e um viajante relativo à globalidade da viagem organizada – e uma modalidade plurinegocial – que envolve uma pluralidade de contratos distintos celebrados com diferentes prestadores de serviços de viagem, designadamente, diferentes operadores interligados de reserva em linha [arts. 2.º, n.º 1, d) e p)]»;

3. Nos termos do disposto pelo n.º 2 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, "[s]e, antes do início da viagem organizada, a agência de viagens e turismo se vir obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem referidas na alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º, ou não conseguir preencher os requisitos especiais a que se refere a alínea a) do n.º 3 do artigo 20.º, ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8 %, nos termos referidos no n.º 4 do artigo 23.º, o viajante pode, num prazo razoável fixado pela agência de viagens e turismo: a) Aceitar a alteração proposta; b) Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas nos termos do n.º 6";

4. E acrescenta o n.º 4 do mesmo artigo e diploma que "[n]os casos previstos no n.º 2, a agência deve comunicar ao viajante, sem demora injustificada e de forma clara, compreensível e bem visível, num suporte duradouro: a) As alterações propostas e o seu impacto no preço da viagem, nos termos do n.º 5; b) Um prazo razoável para que o viajante comunique a sua decisão; c) As consequências da falta de resposta do viajante dentro do prazo a que se refere a alínea anterior; e d) Se for caso disso, a viagem organizada de substituição proposta e o seu preço";

5. De resto, "[s]e as alterações ao contrato a que se refere o n.º 2 ou a viagem organizada de substituição a que se refere o n.º 3, resultarem numa viagem organizada de qualidade ou custo inferiores, o viajante tem direito a uma redução do preço" (n.º 5) e "[e]m caso de rescisão do contrato, a que se refere a alínea b) do n.º 2, se o viajante não aceitar uma viagem organizada de substituição, a agência de viagens e turismo deve reembolsar todos os pagamentos efetuados, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão" (n.º 6);

6. A propósito do regime dos artigos 28.º e 29.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, como nota LUÍS FILIPE DO ESPÍRITO SANTO, *O Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 98-99, «(...) o conceito de "*falta de conformidade*" [que também é utilizado no regime da compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, plasmado no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, diploma que transpôs as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019] (...), tem a vantagem prática de, na sua aparente singeleza, conseguir abranger, em matéria de não cumprimento da obrigação, uma série de situações diversas como o vício ou defeito, a falta de qualidade do bem, a diferença de identidade e a diferença de quantidade. A sua plasticidade tem o condão de englobar no mesmo regime, unitariamente, uma série de vicissitudes na execução (patológica) do serviço de viagem que, singularmente, mereciam qualificação jurídica distinta. A expressão reveste um caráter pragmático importante, uniformizando as possíveis patologias na concretização do contrato, conectando-as com o feixe de direitos a atribuir aos diversos sujeitos intervenientes, definindo igualmente a sua vinculação aos correspectivos deveres»;

7. De acordo com o n.º 4 do artigo 28.º, "[c]aso uma parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado no contrato de viagem organizada, a agência de viagens e turismo deve propor alternativas adequadas, sem custos suplementares para o viajante, sempre que possível de qualidade equivalente ou superior à especificada no contrato, a fim de dar continuidade à viagem organizada, inclusive se o regresso do viajante ao local de partida não for assegurado como acordado";

8. E acrescenta o n.º 5 do mesmo artigo e diploma legal que "[s]e os serviços de viagem propostos pela agência de viagens e turismo forem de qualidade inferior aos previstos no contrato, a mesma deve conceder ao viajante uma redução adequada do preço da viagem", enquanto o n.º 6 estabelece que "[o] viajante só pode recusar os serviços de viagem propostos se estes não forem comparáveis ao que tinha sido acordado no contrato de viagem organizada ou se a redução do preço referida no número anterior for inadequada";

9. Por último, em face do disposto no artigo 35.º ("Princípios gerais"), "[a]s agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem" (n.º 1), sendo que, "[q]uando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso" (n.º 2) e, ainda, "as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas" (n.º 3).