



Proc. n.º 319/2022 CICAP

Requerentes: João e  
Magda

Requerida: , S.A.

Chamada: , S.A.

### SUMÁRIO:

**Conjugando o artigo 12º da LDC com o estipulado no artigo 29º do referenciado DL 17/2018, e não logrando a reclamada fazer prova de qualquer situação excecional prevista no seu n.º 2, o Consumidor terá direito a ser indemnizado por conta do incumprimento contratual da Requerida.**

## 1. Relatório

1.1. Os Reclamantes pretendendo a condenação da Reclamada no reembolso do montante de €878,00 (oitocentos e setenta e oito euros) correspondente ao somatório do despendido a título de preço por cada uma das viagens (€439,00 – quatrocentos e trinta e nove euros), vêm alegar em sede de reclamação inicial alteração do itinerário inicial do cruzeiro realizado a 10 de Novembro de 2019, deixando de incluir a ilha Ocean Cay, facto de que só foram informado já dentro do navio, frustrando assim as suas expectativas.

1.2. Citada, a Requerida apresentou defesa lateral, chamando à demanda, invocando direito de regresso sobre a mesma, , S.A, o qual foi admitido.

1.2. Citada, a Chamada apresentou contestação, alegando incompetência deste Tribunal e no demais alegando a sua ilegitimidade passiva porquanto inexistente qualquer vínculo contratual com qualquer dos outros intervenientes processuais.

\*





A audiência realizou-se na presença da Requerente Magda e legal representante do Requerente João, a Exma. Senhora Marília, com procuração bastante junta aos autos a fls. 124-126, e Ilustre Mandatarias da Requerida e Chamada, também com correspondentes procurações forenses juntas aos autos, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 34º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## 2.1. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não restituir aos Requerentes o quantitativo de €878,00 (oitocentos e setenta e oito euros), nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 34º do C.C.

## 2.2. Valor da causa: €878,00 (oitocentos e setenta e oito euros)

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Reclamada tem por escopo social o exercício da atividade de prestação de serviços de agência de viagens e turismo, bem como de despachos, trânsitos e transportes nacionais e estrangeiros;
2. No mês de Novembro de 2019, os Requerentes realizaram um cruzeiro no navio MSC Meraviglia, tendo partido de Miami a 10 de Novembro de





2019, o qual continha no seu itinerário um dia livre na ilha Ocean Cay MSC Marine Reserve, Bahamas;

3. Já no interior do navio, os Requerentes foram informados da alteração de itinerário, deixando de incluir a referida paragem na ilha Ocean Cay MSC Marine Reserve, Bahamas;

4. Os Requerentes levaram usufruíram do cruzeiro na sua totalidade

5. Aos Requerente foi atribuído um crédito de €100,00 (cem euros) por cabine a bordo para ser utilizado em qualquer despesa a bordo e/ou excursões em terra

6. Os Requerentes consumiram aproximadamente €70,00 tendo levantado o remanescente no fim da viagem

7. Aos Requerentes foi ainda atribuído um desconto em futuro cruzeiro igual a 20% do valor despendido naquela viagem.

### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

\*\*

### **3.2. Motivação**

A fixação da matéria dada como provada resultou da conjugação da prova apresentada a este Tribunal, como o sejam as declarações de parte do Requerente e a inquirição da testemunha arrolada.

Assim, os factos 1, 2, 3 resultam da parca prova documental junta aos autos, mormente fls. 5 dos autos, documento intitulado “aviso importante: itinerário modificado”, moldando assim a convicção deste Tribunal no que se reporta à alteração do itinerário inicialmente desenhado para o cruzeiro, pois que, não foi mais qualquer prova junta que permitisse a este Tribunal conhecer de tais factos.

De igual forma, os factos 4, 5, 6 e 7 resultam de expressa confissão da Requerente em sede de declarações de parte, que quanto aos factos disse que: “*A viagem foi comprada*”





na e foi escolhido o percurso pelas paragens efetuadas, quando se chegou ao navio, a primeira vez que entramos no quarto tinha o novo itinerário a dizer que o percurso ia ser alterado porque uma das ilhas não estava operacional a tempo da paragem lá e acabaram por parar num destino que já conheciam e não queriam lá parar porque já tinham parado varias vezes anteriormente. Foram compensados com 50 dólares por pessoa, o dinheiro foi depositado na conta no barco e depois no fim tudo o que gastamos foi descontado o dinheiro que la estava e sobrou saldo, fomos logo reclamar, e disseram que quando termina se é que podíamos reclamar, e no fim do navio disseram que tínhamos de levantar o dinheiro, que foi aproximadamente 30 dólares, tendo usado o restante valor. Fizeram a viagem até ao fim, mas disseram que nada havia a fazer só quando terminasse, a questão é que devíamos ter sido advertidas, no momento de embarque já sabiam da alteração de itinerário e não foi comunicado. Informaram a agência se haviam visitado o local? Sim a abreu sabia, pois é o segundo cruzeiro que fazem com a , Não queria ir para cogumelo porque já lá tinha estado varias vezes. Costa maia era uma paragem do Cruzeiro a ilha ocean bay é que não estava pronta. Só iam ficar na ilha entre as 9 e as 23:55h todo o outro percurso foi inalterado Eu já sabia as outras paragens todas, e sou avisada quando já estou dentro do barco. Pararam nas Honduras No 1º itinerário havia uma paragem no méxico. Quando foi confrontada, não solicitou a agência que queria cancelar a viagem, a única coisa pedida foi reclamar, não pedi para vir embora, pedi para reclamar nas informações, receção do cruzeiro, o Maraville, nunca viu qualquer referência à , S.A. Não tinha nenhuma excursão agendada para a ilha que tanto diz seria o ponto fulcral da sua escolha”

O que veio a ser corroborado pela Testemunha arrolada, Pedro , Técnico de Turismo da Interveniente, há 10 anos e 7 meses, descreveu o objeto social da Interveniente, afirmando que a não é portuguesa, é sediada na suíça e é a que vende os cruzeiros. A n detém cruzeiros não vende cruzeiros. Nos somos um elo de ligação entre os 2. A viagem foi adquirida á empresa na suíça. No cruzeiro houve uma alteração de itinerário por motivos operacionais, por motivos de segurança e tudo mais precisamente infraestruturas. O cruzeiro tinha o mesmo número de paragem. O cruzeiro iria ficar atracado na ocean Key. Confrontado com doc 1 junto à





própria reclamação inicial. O passageiro tem conhecimento da alteração quando embarcaram no navio, havia a hipótese de se recusar a prosseguir viagem, o cliente pode seguir em qualquer uma das paragens, desde que assine o “quebra de viagens”. Não há nenhuma relação feita pelos clientes em navio, apesar de o poderem fazer, dirigindo-se diretamente à receção ou a outro local, colocado. Este crédito foi concedido a todos os passageiros. Neste caso específico, não sendo usado, o valor de cabine foi entregue ao cliente. Para além desse crédito, foi atribuído 20% num cruzeiro futuro

Moldando assim a convicção deste Tribunal que os Requerentes não quiseram em qualquer momento a resolução do contrato, levando a cabo o cruzeiro que haviam agendado, e também da tentativa de compensação pela Reclamada perante a alteração do itinerário.

\*

### **3.3. Do Direito**

Claro está que, nos termos do artigo 4º da LDC, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, o denominado direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços.

No caso dos autos, os Consumidores criaram a legítima expectativa, ao celebrar o contrato de prestação de serviço com a Requerida, de que esta procederia de acordo com o que entre as partes havia sido clausulado, ou seja, cumprimento do itinerário acordado para a viagem.

Conforme supra se veio a expor em sede de fundamentação de facto e respetiva motivação, não resulta provado (ou sequer alegado) que a Reclamada tenha procedido em conformidade ao estabelecido entre as partes, pelo contrário, resultou provado o incumprimento contratual pela mesma, procedendo unilateralmente à alteração do clausulado entre as partes, por alteração do itinerário acordado.





A este propósito afirma o n.º 1 do artigo 12º da LDC que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

E bem assim, o artigo 29º do DL 17/2018, de 08/03, vem dizer ao que ao caso aqui importa, que: “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 de 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.”*

Assim, conjugando o artigo 12º da LDC com o estipulado no artigo 29º do referenciado DL 17/2018, e não logrando a reclamada fazer prova de qualquer situação excecional prevista no seu n.º 2, o Consumidor terá direito a ser indemnizado por conta do incumprimento contratual da Requerida.





É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Demonstrado que está o incumprimento contratual, importa pois analisar os restantes requisitos legais para verificação do direito de indemnização pelo consumidor.

O Requerente invoca como dano decorrente do comportamento da Requerida, o valor de €878,00 – correspondente à totalidade do preço pago pela viagem.

Ora, já quanto a este valor, não poderá este Tribunal afirmar que resulta provado o dano nesse quantitativo, pois que, e conforme resulta provado, os Requerentes usufruíram da viagem, mesmo com a alteração do itinerário inicialmente desenhado, assim, não se podendo afirmar que o comportamento da Requerida lhes causou efetivo prejuízo patrimonial naquele montante.

Tal qual referido supra, opera na responsabilidade civil contratual a presunção de culpa do devedor, segundo a qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o





cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C.

Assim, e pelo que se vem de expor, resultando provada a atribuição pela própria Requerida de 20% do valor correspondente ao preço pago por aquela viagem como forma de compensação, reputa este Tribunal que tal valor é equitativo para compensação dos danos infligidos aos Requerentes por aquele incumprimento contratual.

E, destarte, sem mais considerações, tendo os Requerentes despendido a quantia global de €878,00, será equitativa a atribuição a título de compensação por danos não patrimoniais daquele valor correspondente a €175,60 (cento e setenta e cinco euros e sessenta cêntimos).

\*\*

#### 4. Do Dispositivo

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a Reclamada a restituir aos Reclamantes a quantia de €175,60, correspondente a 20% do montante pago por estes a título de preço pela viagem.**

Notifique-se

Porto, 2/8/22

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)

