



PROCESSO N.º 1376/2023

SUMÁRIO:

- I.** Na responsabilidade civil cabe distinguir a responsabilidade civil contratual (obrigacional) que é a que decorre da falta de cumprimento das obrigações emergentes dos contratos e a responsabilidade civil extracontratual (delitual/aquiliana) que é a que advém da violação de direitos absolutos (violação de deveres genéricos de respeito, violação de normas gerais destinadas à proteção de outrem) ou da prática de certos atos que, embora lícitos, causam prejuízo a outrem.
- II.** Conforme decorre do disposto no artigo 798.º do Código Civil, os pressupostos da responsabilidade civil contratual são: a) o facto voluntário do agente; b) a ilicitude; c) a imputação subjetiva; d) o dano; e, e) a imputação objetiva, isto é, o nexo de causalidade entre o facto e o dano.
- III.** No n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil está consagrada uma presunção de culpa do devedor pelo não cumprimento, tendo, contudo, este de ser, efetivamente, provado pelo credor, bem como os demais requisitos, sendo a culpa, nos termos do subsequente n.º 2, “apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil”, remetendo-nos, assim, para o n.º 2 do artigo 487.º do Código Civil.
- IV.** A obrigação de indemnização só existe relativamente aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (cf. artigo 563.º do Código Civil).
- V.** A inexistência de prova do valor necessário à reparação do dano não equivale à inexistência de dano.





SENTENÇA ARBITRAL

I. RELATÓRIO

1. _____, residente na _____
(doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de consumo contra _____, NIPC _____, com sede na _____
(doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), alegando nuclearmente o seguinte que passamos a citar:

- “A requerida tem por objeto a prestação de serviços de mediação de viagens.”

- “Em data que o requerente não consegue precisar, mas seguramente no ano de 2019, celebrou com a requerida um contrato de “protocolo de qualidade”, no valor de 6.000,00€, válido pelo prazo de 20 anos, alegadamente usufruindo de diversas regalias nos serviços da requerida.”

- “No dia 15/10/2023, o requerente celebrou com a requerida um contrato de prestação de serviços para a organização de uma viagem de ida e volta Porto-Tenerife Sul, para quatro adultos e duas crianças, a realizar-se entre os dias 28/06/2023 e 05/07/2023, procedendo o requerente ao pagamento de um sinal para que a requerida procedesse à organização da viagem.”

- “Ora, enviando a requerida os dados da viagem, estes encontravam-se com diversos erros, entre os quais o transfer do aeroporto para o hotel ser reservado para Palma de Maiorca, e não Tenerife.”

- “Pese embora tais erros, posteriormente emendados, o requerente fez o pagamento da totalidade do valor da viagem, (...)”.

- “No próprio dia da partida, 28/06/2023, uma hora antes de o requerente sair de casa, foi informado pela requerida que esta não conseguiu tirar os bilhetes, mas que não haveria problema, pois quando fizesse o check-in o problema seria resolvido.”

- “Chegando o requerente ao aeroporto, ao fazer o check-in, foi informado que não havia nenhuma reserva feita em nome do requerente e restantes passageiros objeto do contrato e que o avião estava cheio, sendo impossível realizar o requerente aquele voo.”





- “Como tal, contactou o requerente de imediato a agência (...), a requerida referiu que apenas conseguiria um voo para o dia seguinte, 29/06/2023, com escala em Madrid de 6 horas, *a contrario* do voo programado inicialmente, quer era direto, o que o requerente aceitou, apenas e só com a garantia de pagamento das despesas que então foram feitas e as que iria fazer por parte da requerida, o que esta última aceitou.”

- “(...), quando recebeu os bilhetes verificou que o destino era Tenerife norte e não sul, como contratado, reclamando do sucedido à requerida, que admitiu que pagaria o táxi para o transporte que demoraria mais uma hora (pagamento este apenas cumprido vários dias depois, no dia 04/07/2023).”

- “Perto da data de regresso e sem notícias por parte da requerida (...), conseguiu o requerente falar com esta na véspera da partida para o Porto, 04/07/2023, informando que estavam de novo com problemas em tirar os bilhetes.”

- “(...), a requerida informou o requerente que o cartão não estava a ser aceite, pelo que de imediato tomou o requerente a iniciativa de comprar os bilhetes com a garantia de que a requerida os pagaria.”

- “Chegando o requerente à sua habitação, enviou à requerida comprovativo de todas as despesas feitas, nomeadamente:

- 2.342,00€ - bilhetes de regresso;

- 1.964,84 € - despesas efetuadas por culpa da requerida (táxis da primeira ida ao aeroporto, no valor de 77,69€, almoço em Madrid, no valor de 107,15 €, uma diária de hotel, 700,00 €, diferença de preço de voo direto contratado e voo com escala em Madrid, no valor de 1.080,00 € (180,00 € x 6);

- Tudo isto num total de 4.306,84€.”

- “Acontece que do total deste valor, a requerida apenas procedeu à devolução dos valores relativos aos bilhetes de regresso (15 dias depois), no valor de 2.342,00€, e o valor de apenas 184,64€, ao invés do valor de 1.964,00€ relativo às despesas elencadas (valor quase um mês depois da viagem, no dia 31/07/2023).”

- “Pelo que, vendo o requerente todas as suas expectativas defraudadas por via do incumprimento da requerida, é de seu direito, por justa causa, resolver o contrato do protocolo de qualidade, com a devolução do montante de 5.000€, uma vez que “usufruiu” dois anos do protocolo.”





- “Assim como tem o requerente direito ao pagamento do remanescente do custo das despesas efetuadas no âmbito da viagem realizada, 1.964,00€ - 184,64€, portanto, 1.780,00€.”

Termina formulando os seguintes pedidos:

“Termos em que requer a V. Exa. se digne:

- Declarar resolvido o contrato “protocolo de qualidade” celebrado entre requerente e requerida e, por via disso, condenar o requerente a restituir à requerida o valor de 5.000€, pago no âmbito do mesmo;

- Condenar a requerida a restituir ao requerente o valor de 1.780,00€, no âmbito do serviço de agenciamento de viagens e turismo defeituosamente prestado.”

1.1. O Reclamante juntou prova documental, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

2. Regularmente citada, a Reclamada não apresentou contestação.

3. Não houve lugar a tentativa de conciliação, previamente à realização da audiência arbitral (cf. artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do CICAP), pois a Reclamada não compareceu quer para esse efeito, quer para intervir na audiência arbitral.

A audiência arbitral foi realizada com observância do formalismo regulamentar e legal, dando-se aqui por inteiramente reproduzida a respetiva ata.

II. SANEAMENTO

4. O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

II.1. DA INEPTIDÃO (PARCIAL) DA RECLAMAÇÃO DE CONSUMO

5. A reclamação de consumo consubstancia, no iter processual da presente ação, a respetiva petição inicial.





A propósito desse articulado e antes de abordarmos o caso concreto, importa fazermos um breve enquadramento teórico, convocando, para tal, o acórdão proferido pelo Tribunal da Relação do Porto, em 15.12.2016, no processo n.º 28286/15.9T8PRT.P1 (disponível em www.dgsi.pt), onde é dito o seguinte:

“A petição inicial é a peça processual pela qual o autor propõe a acção, para tanto cabendo-lhe alegar os fundamentos de facto e de direito da situação jurídica invocada, ou seja, “os factos essenciais que constituem a causa de pedir e as razões de direito que servem de fundamento à acção”, e concretizar quais os efeitos jurídicos que pretende fazer valer através da acção, deduzindo o respectivo pedido, ou pedidos, contra o réu [art. 552.º 1/al. d) e e), do CPC]. Ocorre a ineptidão da petição inicial quando esta contém deficiências que comprometem irremediavelmente a sua finalidade, o que determina a nulidade de todo o processo (art. 186.º 1 do CPC) e conduz à absolvição da instância [arts. 576.º 1 e 2; 577.º al. b); e, 278.º 1 al. b), do CPC].

Através da figura da ineptidão da petição inicial pretende-se evitar que o tribunal seja colocado na situação de impossibilidade de julgar correctamente a causa.

Assinala-se, desde já, que embora o CPC não refira expressamente a possibilidade de ineptidão parcial da petição inicial, entende-se que também não há razões para sustentar a inexistência da figura e, logo, considera-se que seja admissível quando inexistir causa de pedir para parte do pedido [cfr., Ac. do STJ de 17-03-1998, proc.º n.º 213/98, Conselheiro Garcia Marques, disponível em www.dgsi.pt].

As causas de ineptidão da petição inicial são as que constam enunciadas no art. 186.º do CPC, entre elas a invocada pelo Tribunal a quo, nomeadamente “Quando falte ou seja ininteligível a indicação do pedido ou da causa de pedir” [n.º 2, al. a)]. No caso, como exposto no despacho recorrido, o tribunal a quo considerou que a petição é inepta por falta de causa de pedir.

Numa noção consensualmente aceite pela doutrina e pela jurisprudência, entende-se por causa de pedir o acto, ou facto jurídico, em que o autor se baseia para formular o seu pedido ou, noutras palavras, o facto jurídico concreto de que emerge o direito que o autor se propõe fazer declarar [Cfr. Alberto dos Reis, Comentário ao Código do Processo Civil, Vol. 2.º, Coimbra Editora, pp. 369/375; e, Antunes Varela, Bezerra e Sampaio e Nora, Manual de Processo Civil, 2.ª Edição, Coimbra Editora, 1985, pp. 245].





Como é sabido, a falta de causa de pedir distingue-se da incompletude ou deficiência da indicação da causa de pedir.

Para Alberto dos Reis, há falta de causa de pedir quando “(..) não pode saber-se qual a causa de pedir, ou, por outras palavras, qual o acto ou facto jurídico em que o autor se baseia para enunciar o seu pedido” [Código de Processo Civil Anotado, Vol. I, 3.ª Edição – Reimpressão, Coimbra editora, 1982, pp. 309].

E, sobre a distinção entre petição inepta ou deficiente, o mesmo autor escreve o seguinte:

- “Importa, porém, não confundir petição inepta com petição simplesmente deficiente. Claro que a deficiência pode implicar ineptidão: é o caso de a petição ser omissa quanto ao pedido ou à causa de pedir; mas à parte esta espécie, daí para cima são figuras diferentes a ineptidão e a insuficiência da petição. Quando a petição, sendo clara e suficiente quanto ao pedido e à causa de pedir, omite factos ou circunstâncias necessárias para o reconhecimento do direito do autor, não pode taxar-se de inepta; o que então sucede é que a acção naufraga” [Comentário ao Código do Processo Civil, Vol. 2.º (..), pp. 372].

Ainda o mesmo autor, num trecho mais adiante, assinala o seguinte:

- “Por vezes torna-se difícil distinguir a deficiência que envolve a ineptidão da que deve importar improcedência do pedido. Há uma zona fronteiriça, cuja linha divisória nem sempre se descobre com precisão. São os casos em que o autor faz, na petição, afirmações mais ou menos vagas e abstractas, que umas vezes descambam na ineptidão por omissão de causa de pedir, outras na improcedência por falta de material de facto sobre o que haja de assentar o reconhecimento do direito” [Comentário (..), pp. 374].

No pretérito CPC o n.º 3, do art.º 508.º dispunha que - findos os articulados (n.º) – “Pode ainda o juiz convidar qualquer das partes a suprir as insuficiências ou imprecisões na exposição ou concretização da matéria de facto alegada, fixando prazo para a apresentação de articulado em que se complete ou corrija o inicialmente produzido”.

Entendia-se, então, que “[O] poder do juiz (de convidar ao aperfeiçoamento) era (..) discricionário (..) e, por isso, nem o despacho em que o exercesse era recorrível (art. 630-1)) nem o seu não exercício podia fundar uma arguição de nulidade (..)” [José Lebre de Freitas, A Ação Declarativa Comum – À Luz do Código de Processo Civil de 2013 -, 3.ª Edição, Coimbra Editora, p.156].





Acontece que a redacção do preceito, actualmente no n.º4, do art.º 590.º do CPC, foi alterada na sua parte inicial, passando a dizer que “[I]ncumbe ainda ao juiz convidar as partes ao suprimento das insuficiências ou imprecisões na exposição ou concretização da matéria de facto alegada (...)», numa afirmação da atribuição ao juiz de um «(..) poder vinculado, que o juiz tem o dever de exercer quando ocorram nos articulados “insuficiências ou imprecisões na exposição ou concretização da matéria de facto alegada” (...)», constituindo a omissão do despacho nulidade processual, sujeita ao regime dos artigos 195.º, 197.º, 199.º, 200.º n.º3 e 201.º, do CPC [cfr. José Lebre de Freitas, *ibidem*].

Sobre os limites do aperfeiçoamento, com vista ao suprimento das deficiências ou imprecisões factuais mediante a apresentação de um novo articulado, em entendimento expresso face ao anterior n.º 3, do art. 508.º do CPC, mas que se mantém inteiramente válido, elucida J. P. Remédio Marques, que o “novo articulado não pode conter uma nova fisionomia processual”, não podendo “implicar a alteração substancial dos factos inicialmente apresentados e deficientemente expostos ou concretizados”, isto é, não pode “servir para modificar o objecto definido pelo autor na petição e nem para alargar a defesa constante da contestação: a parte convidada pelo juiz apenas pode tornar mais clara uma concretização ou exposição factual ambígua; apenas pode tornar mais inteligível essa concretização ou exposição, mais completa, mais exacta, menos prolixa. (...) E nem pode conduzir ao suprimento de factos essenciais, ou seja os factos que integram a própria causa de pedir não alegada ou concretizada pelas partes, como não pode visar preencher a falta de uma defesa (...)”. Para depois rematar, dizendo que por esta via não pode “suprir-se uma ineptidão da petição inicial (...) mas, apenas, outras irregularidades ou deficiências puramente processuais, que não aspectos substantivos materiais. Por exemplo, a omissão do núcleo essencial da causa de pedir não é supriável por via de um despacho (...) de aperfeiçoamento” [A Acção Declarativa À Luz do Código Revisto, 3.ª edição, Coimbra Editora, 2011, p. 529].

Os factos essenciais são aqueles que permitem individualizar a pretensão material, integrando o núcleo essencial da causa de pedir. Visto noutro ângulo, são essenciais os factos de cuja verificação depende o atendimento do pedido. A sua falta importa que o pedido não possa ser julgado procedente. Contudo, ainda que os factos essenciais alegados sejam insuficientes, a petição não será inepta quando se verifique que o réu, mesmo que tenha arguido a ineptidão com fundamento na falta ou ininteligibilidade de causa de pedir (ou





pedido), evidencia na contestação que interpretou convenientemente a petição inicial (n.º 3, do art. 186.º do CC).”

6. Revertendo ao caso concreto e analisando-o à luz do que se vem de enunciar, diremos que quanto ao segundo pedido não há ineptidão da reclamação de consumo.

Nele peticiona o Reclamante que se condene “a requerida a restituir ao requerente o valor de 1.780,00€, no âmbito do serviço de agenciamento de viagens e turismo defeituosamente prestado”, sendo que os respetivos fundamentos de facto estão alegados com suficiência e de forma inteligível, pelo que não se suscita qualquer dúvida quanto à causa de pedir subjacente a tal pedido.

No entanto, relativamente ao primeiro pedido – resolução do “contrato “protocolo de qualidade””, com a condenação da Requerida a restituir ao Requerente o valor de € 5.000,00 –, o mesmo já não acontece e, por isso, o entendimento terá de ser diferente. Porquanto, para além de invocar a celebração do aludido “contrato de “protocolo de qualidade””, em data que ele próprio não consegue precisar, de alegar que o mesmo tem um valor de € 6.000,00, um prazo de validade de 20 anos, e (de forma conclusiva) que “é de seu direito, por justa causa, resolver o contrato de protocolo de qualidade, com a devolução do montante de 5.000,00€”, o Reclamante nada diz relativamente ao respetivo conteúdo contratual (objeto, forma de fixação do respetivo valor, direitos e obrigações das partes, cumprimento e incumprimento, formas de cessação, etc.), não junta sequer uma cópia de tal contrato, nem aduz qualquer argumento que especificamente – ou seja, por referência ao respetivo clausulado contratual – permita concretizar uma situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso do mesmo que seja conducente à sua cessação; efetivamente, ficamos sem saber tudo isso, pois o Reclamante sustentou a sua pretensão de resolução do dito “contrato de “protocolo de qualidade””, com a restituição do valor de € 5.000,00, na mesma factologia alegada para alicerçar o mencionado segundo pedido.

Tais factos deveriam necessariamente ter sido alegados enquanto integradores do núcleo essencial da causa de pedir sustentadora desse primeiro pedido condenatório. A falta de alegação dos mesmos impede que venham a ser verificados, o que significa que a prosseguir o processo com esse pedido, o mesmo não poderia ser atendido.

Destarte, quanto ao citado primeiro pedido, a reclamação de consumo é inepta, por falta de causa de pedir (cf. artigo 186.º, n.º 2, alínea a), do CPC); sendo certo que não é este





um caso em que seja devida a intervenção do juiz com vista ao suprimento das apontadas deficiências, pois, o artigo 590.º, n.º 4, do CPC não tem aplicação quando está em causa a falta de alegação de factos essenciais. Por consequência, relativamente a esse pedido, é a Reclamada absolvida da instância (cf. artigos 576.º, n.ºs 1 e 2, 577.º e 578.º do CPC).

Mas tal não acontece quanto ao citado segundo pedido, devendo o processo prosseguir para a sua apreciação.

7. Não existem quaisquer exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

III. VALOR DA CAUSA

8. Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1, 299.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 6.780,00 (seis mil setecentos e oitenta euros).

IV. *THEMA DECIDENDUM*

9. O *thema decidendum* do presente litígio de consumo tem por epicentro o contrato celebrado entre as partes que teve por objeto a aquisição pelo Reclamante à Reclamada de uma viagem organizada a Tenerife, sendo o Tribunal Arbitral chamado a apreciar se houve, ou não, incumprimento ou cumprimento defeituoso desse contrato por parte da Reclamada.

V. FUNDAMENTAÇÃO

V.1. DE FACTO

§1. FACTOS PROVADOS

10. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Requerida é uma agência de viagens e turismo.

b) No dia 15.10.2023, o Requerente celebrou com a Requerida um contrato que teve por objeto a organização de uma viagem a Tenerife, para quatro adultos e duas crianças, a realizar-se entre os dias 28.06.2023 e 05.07.2023, compreendendo viagem de avião Porto – Tenerife Sul – Porto e alojamento em hotel. [cf. documento anexo à Reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]





c) O Requerente efetuou o pagamento integral do preço da aludida viagem. [cf. documento anexo à reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]

d) No dia da partida (28.06.2023), uma hora antes de o Requerente sair de casa, foi informado pela Requerida que esta não conseguiu emitir os bilhetes de avião, mas que não haveria problema pois, quando fizesse o check-in, a situação seria resolvida. [cf. declarações de parte do Requerente]

e) Naquele mesmo dia, quando o Requerente chegou ao aeroporto Francisco Sá Carneiro, no Porto, ao fazer o check-in, foi informado que não havia nenhuma reserva feita em seu nome e dos restantes passageiros que com ele viajavam e que o avião estava cheio, sendo impossível eles viajarem naquele voo. [cf. documento anexo à Reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]

f) Nessa sequência, o Requerente contactou imediatamente a Requerida, tendo esta informado que apenas conseguiria um voo para o dia seguinte, 29.06.2023, com escala de 6 (seis) horas em Madrid. [cf. declarações de parte do Requerente]

g) Por não ter qualquer outra alternativa, designadamente que lhe permitisse viajar no próprio dia 28.06.2023, o Requerente teve de aceitar aquela sugestão de viagem da Requerida. [cf. documento anexo à Reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]

h) Em virtude desse facto, o Requerente e os seus acompanhantes usufruíram de apenas 7 (sete) dias de alojamento no hotel em Tenerife (29.06.2023 a 05.07.2023), quando o que foi contratado e pago à Requerida foram 8 (oito) dias de alojamento no hotel em Tenerife (28.06.2023 a 05.07.2023). [cf. documento anexo à Reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]

i) O Requerente, quando recebeu os bilhetes para a viagem de avião do Porto para Tenerife, via Madrid, verificou que o destino era Tenerife Norte e não Tenerife Sul, como contratado, tendo então apresentado reclamação à Requerida, que afirmou que pagaria o táxi para o transporte por terra (de cerca de uma hora) até ao destino, o que efetivamente fez. [cf. declarações de parte do Requerente]

j) Perto da data de regresso e sem notícias por parte da Requerida, o Requerente contactou com esta, na véspera da partida para o Porto (04.07.2023), tendo sido informado que estavam de novo com problemas em emitir os bilhetes de avião. [cf. declarações de parte do Requerente]





k) O Requerente tomou de imediato a iniciativa de comprar os bilhetes de avião para o regresso ao Porto, mediante a garantia da Requerida de que os pagaria. [cf. documento anexo à Reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]

l) O Requerente reclamou junto da Requerida o reembolso de despesas no montante total de € 4.306,84, decorrente do somatório dos seguintes valores unitários [cf. documento anexo à Reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]:

(i) o valor de € 2.342,00, referente aos bilhetes de avião da viagem de regresso ao Porto;

(ii) o valor de € 1.964,84, respeitante ao somatório das seguintes despesas: táxis da primeira ida ao aeroporto: € 77,69; almoço em Madrid: € 107,15; uma diária de hotel: € 700,00; e, diferença de preço entre o voo direto contratado e o voo realizado com escala em Madrid: €1.080,00 (€ 180,00 x 6).

m) A Requerida apenas procedeu ao reembolso dos seguintes valores ao Requerente [cf. documento anexo à Reclamação de consumo e declarações de parte do Requerente]:

(i) o valor de € 2.342,00, referente aos bilhetes de avião da viagem de regresso ao Porto;

(ii) o valor de € 77,69, referente a táxis; e,

(iii) o valor de € 107,15, referente ao almoço em Madrid.

§2. FACTOS NÃO PROVADOS

11. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

a) O Requerente suportou o valor de € 700,00, referente a um dia de alojamento no hotel em Tenerife de que não usufruiu.

b) O Requerente suportou o valor de € 1.080,00, decorrente da diferença de preço entre o voo direto contratado (Porto – Tenerife Sul) e o voo realizado com escala em Madrid (Porto – Madrid – Tenerife Norte).

§3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

12. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.





A convicção do Tribunal Arbitral fundou-se no acervo probatório de natureza documental e por declarações de parte (do Requerente) que foi carreado para os autos, o qual foi objeto de uma análise crítica e de adequada ponderação à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade.

13. O Requerente, ouvido em declarações de parte prestadas no decurso da audiência arbitral, reiterou todo o conteúdo da reclamação de consumo e confirmou quer o teor do documento anexo à mesma, concretamente no respeitante à troca de correspondência com a Requerida, quer aqueles que foram os valores por ele reclamados à Requerida e por esta reembolsados.

As declarações de parte do Reclamante, prestadas de forma escorreita, contribuíram para a convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados relativamente aos quais estão indicadas.

14. No tocante aos factos não provados, estes foram assim considerados em virtude da inexistência de quaisquer elementos probatórios suscetíveis de os comprovarem.

V.2. DE DIREITO

15. No presente processo está em causa a celebração entre as partes de um contrato de viagem organizada que, tal como definido na alínea d) do n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, é “um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abranjam os serviços incluídos na viagem organizada”; sendo que, por “viagem organizada”, entende-se “a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias: (...) independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam: 1) Adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento; (...)” (cf. artigo 2.º, n.º 1, alínea p), do Decreto-Lei n.º 17/2018).

Nos termos daquele contrato, a Reclamada assumiu perante o Reclamante a obrigação de organizar a viagem deste e dos seus acompanhantes a Tenerife, no período entre 28.06.2023 e 05.07.2023, compreendendo a combinação dos seguintes serviços de





viagem: transporte aéreo de passageiros Porto – Tenerife Sul – Porto e alojamento em hotel; ficou, assim, a Reclamada responsável perante o Reclamante pela correta execução desses serviços de viagem incluídos no contrato da viagem organizada a Tenerife.

Nos termos do disposto no artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, “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” (cf. n.º 1), devendo a agência de viagens e turismo “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” (cf. n.º 2); por “falta de conformidade” deve entender-se “o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada” (cf. alínea f) do n.º 1 do artigo 2.º do mesmo diploma legal). Em tais situações, “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 29.º do citado diploma legal (cf. n.º 3 do mesmo artigo 28.º).

Por outro lado, “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”; sendo que, “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” (cf. n.ºs 4 e 5 do citado artigo 28.º).

Conforme decorre do disposto no artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, “O viajante tem direito: (i) 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 (cf. n.º 1); e, (ii) 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 excepcionais (cf. n.º 2).





16. Feito este enquadramento normativo do contrato celebrado entre as partes e antes de apreciarmos o seu (in)cumprimento pela Reclamada, importa que façamos uma alusão à responsabilidade civil e, particularmente, à responsabilidade civil contratual, atenta a causa de pedir invocada neste conspecto.

Na responsabilidade civil cabe distinguir a responsabilidade civil contratual (obrigacional) que é a que decorre da falta de cumprimento das obrigações emergentes dos contratos e a responsabilidade civil extracontratual (delitual/aquiliana) que é a que advém da violação de direitos absolutos (violação de deveres genéricos de respeito, violação de normas gerais destinadas à proteção de outrem) ou da prática de certos atos que, embora lícitos, causam prejuízo a outrem.

Assim, a responsabilidade extracontratual surge como consequência da violação de direitos absolutos, que se encontram desligados de qualquer relação pré-existente entre o lesante e o lesado e a responsabilidade contratual pressupõe a existência duma relação intersubjetiva, que atribuíra ao lesado um direito à prestação, surgindo como consequência da violação de um dever emergente dessa mesma relação (caso típico da violação de um contrato).

As duas aludidas categorias de responsabilidade civil, porque diferentes, foram tratadas pelo Código Civil em secções diferentes quanto à regulação da sua fonte, concretamente, nos artigos 483.º e seguintes para a responsabilidade civil extracontratual e nos artigos 798.º e seguintes para a responsabilidade contratual; contudo, existem normas atinentes à responsabilidade delitual que se aplicam, manifestamente, à responsabilidade contratual, como é o caso das referentes à obrigação de indemnizar, que foi objeto de um tratamento unitário pelo legislador nos artigos 562.º e seguintes do Código Civil.

Por outro lado, importa frisar que a responsabilidade civil obrigacional deve ser considerada como sendo uma fonte de obrigações, tal como a delitual, e não como uma mera modificação da obrigação inicialmente constituída. A sua especificidade resulta da circunstância de a sua fonte ser a frustração ilícita de um direito de crédito. No entanto, o dever de prestar, violado, não se confunde com o dever de indemnizar originado em consequência dessa violação tendo antes uma fonte autónoma: a responsabilidade obrigacional.





No caso concreto, uma vez que o litígio entre as partes emerge estritamente de um contrato entre elas celebrado que teve por objeto a aquisição pelo Reclamante à Reclamada de uma viagem organizada, estamos pois no domínio da responsabilidade civil contratual, na qual, como dissemos, está em causa a violação de direitos de crédito ou de obrigações em sentido técnico, nelas se incluindo não só os deveres primários de prestação, mas também deveres secundários.

Conforme decorre do disposto no artigo 798.º do Código Civil, os pressupostos da responsabilidade civil contratual em pouco ou nada diferem dos da responsabilidade extracontratual (cf. artigo 483.º, n.º 1, do Código Civil); são eles: a) o facto voluntário do agente a que a lei faz menção quando na estatuição se refere ao “devedor que”, ou seja, quando estabelece que o incumprimento é consequência de um comportamento do obrigado; b) a ilicitude traduzida na utilização do verbo faltar como sinónimo de violar não o direito absoluto de outrem, mas um direito de crédito ou relativo: “falta ao cumprimento da obrigação”; c) a imputação subjetiva, ou seja, a culpa a que a norma legal se refere expressamente quando utiliza o advérbio de modo “culposamente”; d) o dano, uma vez que a lei fala em responsabilidade pelos prejuízos; e, e) a imputação objetiva, isto é, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, que no texto da norma legal decorre da fórmula “que causa ao credor”. As diferenças residem essencialmente no facto de na responsabilidade contratual a culpa do lesante se presumir, como estatui o n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil.

17. Aqui chegados, importa verificarmos se ocorreu a violação de quaisquer obrigações contratualmente assumidas pela Reclamada e se a mesma foi causadora de danos à Reclamante, sendo que, se assim for, teremos ainda de verificar qual a medida da respetiva responsabilidade a cargo da Reclamada.

O cumprimento e não cumprimento das obrigações vem regulado nos artigos 762.º e seguintes do Código Civil, sendo que o princípio da pontualidade no cumprimento das obrigações que tenham por fonte contratos se encontra materializado quer no n.º 1 do artigo 763.º, quer no n.º 1 do artigo 406.º, ambos do Código Civil.

O cumprimento, de acordo com o n.º 1 do artigo 762º do Código Civil, consiste na realização da prestação devida, ou seja, na realização voluntária da prestação pelo devedor, que a ela se vinculou, impondo o subsequente n.º 2 que a conduta de ambas as partes na





relação obrigacional se pautar pelas regras da boa fé; atuar de boa fé no cumprimento da obrigação é agir com o maior empenho, lealdade e correção na realização da prestação a que o devedor se encontra adstrito. Assim, o vínculo obrigacional é uma realidade complexa, que não se reconduz ao mero dever de prestar a cargo do devedor, englobando deveres acessórios de conduta, baseados na boa fé, designadamente, deveres de lealdade, de esclarecimento, de colaboração e de proteção.

O artigo 798.º do Código Civil, ao estatuir que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, enuncia o princípio geral da responsabilidade obrigacional subjetiva que, tal como a responsabilidade delitual (cf. artigo 483.º do Código Civil), supõe um ilícito (o incumprimento), a culpa, um dano e uma relação causal entre aquele e este, sendo que neste regime há uma presunção geral de culpa do devedor (cf. artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil). Com efeito, decorre do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil uma presunção de culpa do devedor pelo não cumprimento, tendo, contudo, este de ser, efetivamente, provado pelo credor, bem como os demais requisitos, sendo a culpa, nos termos do subsequente n.º 2, “apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil”, remetendo-nos, assim, para o n.º 2 do artigo 487.º do Código Civil. Nesta conformidade, impende sobre o agente um dever de diligência que, constituindo um dever legal de conteúdo indeterminado (diligência juridicamente devida), é a que teria tido um bom pai de família colocado nas circunstâncias do agente, daí decorrendo, designadamente, que tal diligência tem necessariamente uma medida diversa para o mesmo ato se o agente for um profissional ou não, exigindo-se àquele uma perícia, conhecimento, qualificações não esperáveis deste. Ademais, pode o incumprimento resultar da não observância de deveres principais e essenciais ou de deveres acessórios e secundários.

Cumpra, pois, aferir se houve falta de cumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato celebrado entre as partes que teve por objeto a aquisição pelo Reclamante à Reclamada de uma viagem organizada e, em caso afirmativo, determinar as consequências daí advenientes, particularmente as de índole indemnizatória.

São três as formas/modalidades de não cumprimento do contrato: o incumprimento definitivo, a mora e o cumprimento defeituoso. O incumprimento em sentido amplo, no qual se inclui o cumprimento defeituoso, vem previsto nos artigos 798.º e 799.º do Código Civil, estatuidos no n.º 1 deste último artigo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. Porém,





para que o devedor incorra em responsabilidade contratual e em obrigação de indemnizar é necessário que se encontrem preenchidos os sobreditos pressupostos, cuja verificação cumpre aferir.

Na análise do requisito da ilicitude é essencial determinar quais as obrigações das partes, decorrentes do contrato celebrado, e comparar o conteúdo das mesmas com os comportamentos efetivamente adotados, a fim de aferir se estes traduzem violações daquelas; sendo certo que o devedor está obrigado não só ao que expressamente se estipulou, mas também ao que decorra das regras da boa fé, como resulta do referido n.º 2 do artigo 762.º do Código Civil.

O credor tem, pois, de provar a ilicitude bem como o dano e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, presumindo-se, contudo, a culpa (cf. n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil).

No caso concreto, da factualidade provada resulta o seguinte: o Reclamante e as demais pessoas que o acompanhavam não conseguiram viajar no voo que tinham contratado do Porto para Tenerife Sul, por a Reclamada não ter efetuado a necessária e prévia reserva de lugares; o Reclamante e as demais pessoas que o acompanhavam só conseguiram viajar no dia seguinte àquele que tinham acordado com a Reclamada – perdendo, assim, um dia de estadia no hotel em Tenerife –, tendo-o feito através de um voo, já não direto, mas sim com escala em Madrid e para um aeroporto (Tenerife Norte) diferente daquele que era o seu destino (Tenerife Sul), o que os obrigou, uma vez ali chegados, a viajarem por terra (de táxi), cerca de uma hora, até ao hotel de destino; o Requerente teve de proceder à aquisição dos bilhetes de avião, para ele e seus acompanhantes, para a viagem de regresso ao Porto.

Assim, dúvidas não subsistem de que a conduta da Reclamada é ilícita, por violação das obrigações para si decorrentes do aludido contrato celebrado com o Reclamante, presumindo-se a culpa da Reclamada, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil.

18. Não tendo a Reclamada ilidido tal presunção legal de culpa no incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações contratuais por si assumidas perante o Reclamante, no âmbito do sobredito contrato, constituiu-se na obrigação de indemnizar o Requerente pelos danos sofridos por este em consequência de tal conduta inadimplente (cf. artigo 562.º do Código Civil e artigos 28.º, n.º 3 e 29.º do Decreto-Lei n.º 17/2018); sendo certo que a





obrigação de indemnização só existe relativamente aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (cf. artigo 563.º do Código Civil).

Conforme resulta da factualidade provada, o Reclamante logrou comprovar a ocorrência dos seguintes danos cujo ressarcimento pretende por via do presente processo: por um lado, contratou e pagou à Requerida uma viagem de avião Porto – Tenerife Sul e, por motivo imputável à Requerida, a viagem que fez foi Porto – Madrid – Tenerife Norte, sendo consabido que, para além do acréscimo de tempo e do incómodo inerentes a um voo com escalas, por comparação com um voo direto, existem diferenças de preços entre viajar de uma forma ou de outra; por outro lado, em virtude dessa alteração na viagem de ida para Tenerife ter implicado o adiamento da partida em um dia face ao que havia sido contratado entre as partes, o Requerente e os seus acompanhantes usufruíram de apenas 7 (sete) dias de alojamento no hotel em Tenerife (29.06.2023 a 05.07.2023), quando o que foi contratado e pago à Requerida foram 8 (oito) dias de alojamento no hotel em Tenerife (28.06.2023 a 05.07.2023).

No entanto, como resulta da factualidade não provada, o Requerente não logrou demonstrar que suportou o valor de € 700,00, referente a um dia de alojamento no hotel em Tenerife de que não usufruiu, e o valor de € 1.080,00, decorrente da diferença de preço entre o voo direto contratado (Porto – Tenerife Sul) e o voo realizado com escala em Madrid (Porto – Madrid – Tenerife Norte).

Deste modo, pese embora tenha provado que, em consequência da conduta inadimplente da Reclamada, sofreu os aludidos danos, o Reclamante não produziu prova consistente e cabal sobre os seus montantes exatos, ou seja, não fez prova dos valores daqueles danos. Porém, daí não decorre que deva soçobrar o pedido indemnizatório do Reclamante, pois, o dano enquanto pressuposto da responsabilidade civil contratual e facto constitutivo do direito do requerente de um pedido de indemnização, cujo ónus da prova por isso lhe cabe, tem de ser aferido primeiro no plano da verificação da sua existência e só depois no plano da sua quantificação, em termos que permitam o cálculo da indemnização a cargo do responsável pelo prejuízo causado.

Importa, assim, sublinhar que a inexistência de prova do valor necessário à reparação do dano não equivale à inexistência de dano; pelo que, conforme vertido no acórdão do Tribunal da Relação do Porto, proferido em 11.10.2022, no processo n.º 783/14.0T8VNG.P1 (disponível em www.dgsi.pt): “Se falta a prova do dano é inegável que





tem de soçobrar o pedido indemnizatório por falta de um dos pressupostos da responsabilidade civil, porém o mesmo não deve ocorrer se faltar apenas a prova do valor do dano, porquanto a indemnização por equivalente, necessária à reparação do dano infligido, pode ser ulteriormente alcançada em sede de incidente de liquidação ou ser mesmo fixada em termos de equidade.”

Destarte, demonstrado que está o incumprimento contratual da Reclamada e a consequente existência de danos sofridos pelo Reclamante, tem de se concluir que o Reclamante fez prova dos pressupostos necessários à procedência da sua pretensão indemnizatória, só estando por liquidar o montante da indemnização, para cuja cálculo se deverá recorrer ao artigo 564.º do Código Civil, prevendo-se no n.º 2 desse preceito legal que o tribunal possa remeter a fixação da indemnização correspondente para decisão ulterior.

Nesse mesmo sentido, estatui o n.º 2 do artigo 609.º do CPC que “se não houver elementos para fixar o objeto ou a quantidade, o tribunal condena no que vier a ser liquidado”; como refere Francisco Ferreira de Almeida (*Direito Processual Civil*, Volume I, 3.ª Edição, Reimpressão, Coimbra: Almedina, 2023, p. 605), este normativo “expressa que se não houver elementos (face ao resultado probatório adquirido) para fixar o objecto ou a quantidade, designadamente por via de cálculo aritmético, o tribunal condena no que vier a ser liquidado, sem prejuízo de condenação imediata na parte que já seja líquida.”

VI. DECISÃO

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide:

a) Declarar a reclamação de consumo parcialmente inepta, por falta de causa de pedir, quanto ao primeiro pedido (“Declarar resolvido o contrato “protocolo de qualidade” celebrado entre requerente e requerida e, por via disso, condenar o requerente a restituir à requerida o valor de 5.000€, pago no âmbito do mesmo.”), com a consequente absolvição da Reclamada da instância;

b) Relativamente ao demais peticionado, julgar procedente a reclamação de consumo e, consequentemente, condenar a Reclamada a pagar ao Reclamante indemnização em montante a liquidar ulteriormente, em execução de sentença, para ressarcimento dos danos em causa nos autos (alteração do voo de ida do Porto para Tenerife e perda de um dia de alojamento no hotel em Tenerife).





Sem custas (cf. artigo 16.º do Regulamento do CICAP).

Notifique.

Porto, 12 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Ricardo Rodrigues Pereira)

