

## Sentença

**Processo nº 2158/2024**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### Sumário:

- 1- O Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de março, transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.
- 2- A lei presume a culpa do devedor, uma vez demonstrado o cumprimento defeituoso da prestação a que estava vinculado, competindo-lhe, então, o ónus da prova de que esse incumprimento objetivo não derivou de culpa sua.
- 3- Existindo falta de conformidade entre aquilo que foi contratado e o que resulta da execução desse contrato, o viajante tem direito à redução do preço da viagem pelo período em que se verifique a falta de conformidade.

### I – Relatório

1 – O Reclamante pretende o reembolso do valor por si pago pela viagem adquirida à Reclamada, no montante de 2.904,00 euros.

2 - A Reclamada apresentou contestação oral, mas não foi possível obter a conciliação das partes.

## II - Saneamento

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

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

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

- Saber se a viagem adquirida pelo reclamante integra o conceito de “viagem organizada”;
- Saber se a Reclamada cumpriu defeituosamente o contrato celebrado com o Reclamante;
- Saber se a Reclamada pode ser responsabilizada pelo cumprimento defeituoso do contrato;

## IV- Fundamentação

### 1- Dos Factos provados:

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

- a) O Reclamante adquiriu à Reclamada um “pacote turístico” que englobava as passagens aéreas, para duas pessoas, do Porto até cabo Verde (ilha do Sal), transfer, seguro e a estada, no regime de tudo incluído, no Resort de cinco estrelas , pelo valor de 2.904,00 (dois mil novecentos e quatro euros);
- b) Logo no dia da sua chegada e nos dias seguintes o Reclamante apresentou no estabelecimento hoteleiro e perante a Reclamada diversas reclamações que visavam,

essencialmente, o seguinte: restaurantes de especialidade encerrados; barulho do aparelho de ar condicionado, pratos do menu que não estavam disponíveis, toalhas velhas e manchadas, degradação da estrutura (banheira, rodapés, etc.), deficiência nas limpezas, deficiências na recolha de pratos e copos, má apresentação das refeições, com pacotes de molhos junto da comida, o telefone e a televisão do quarto não funcionavam, falta de rede “hi-fi”, com exceção do local junto à receção, etc.

- c) A pedido da Reclamada, o Reclamante enviou para esta fotografias e vídeos comprovativos das desconformidades por si denunciadas;
- d) Logo no dia 26 de maio, o Reclamante enviou à Reclamada um e-mail, que aqui se dá por reproduzido, no qual elencava todas as desconformidades até então constatadas e manifestava o seu desconforto por o Resort não corresponder à publicidade feita no site da Reclamada;
- e) O Reclamante propôs, como compensação, uma massagem de trinta minutos e uma refeição num outro Resort, ofertas que o Reclamante não aceitou;
- f) Em onze de julho de 2024 foi apresentada uma reclamação formal no Livro de Reclamações eletrónico da Reclamada;
- g) A Reclamada não propôs, durante a viagem, ao Reclamante qualquer alternativa ou compensação que não aquela referida em e);

## 2- Dos Factos não provados:

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

## 3 – **Motivação**

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos e das declarações do Reclamante, da sua testemunha e, ainda, dos factos reconhecidos pela Reclamada na sua contestação.

#### 4- Do Direito

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

No Decreto-Lei supra assinalado define-se o contrato de viagem organizada como “o contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abranjam os serviços de viagem incluídos na viagem organizada”, ou seja, constitui objeto do contrato de viagem organizada, o conjunto de serviços de transporte, alojamento, animação, restauração, seguros ou outros e não cada um desses serviços individualmente considerados, pelo que dúvidas não restam de que estamos perante um contrato de viagem organizada.

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

No caso, pela matéria dada como provada, estamos perante uma execução deficiente dos serviços incluídos na viagem organizada, tal como a mesma estava anunciada no site da Reclamada, ou seja, perante uma “falta de conformidade”.

Ora o Reclamante, tal como determina o nº 1 do artigo 28º do citado Decreto-Lei, comunicou prontamente à agência de viagens, oralmente e por escrito, as faltas de conformidade detetadas.

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

No caso “*sub iudice*” os factos provados evidenciam um cumprimento defeituoso da obrigação por parte da Reclamada uma vez que esta é responsável, como vimos já, por

qualquer falta de conformidade na execução do serviço de viagem, ainda que essa desconformidade resulte de ação ou omissão de terceiro.

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

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

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

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

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

Assim, parece-nos adequado uma redução do preço da viagem em 580,80 (quinhentos e oitenta euros e oitenta cêntimos), correspondentes a 20% do valor da viagem contratada, sendo que nesse valor se encontram incluídas as viagens de avião que decorreram com normalidade.

**V- Decisão:**

Em face do exposto, julga-se a ação parcialmente procedente, por provada, condenando-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 580,80 (quinhentos e oitenta euros e oitenta cêntimos) a título de redução do preço pago pela viagem adquirida à Reclamada.

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

**Matosinhos, 17/12/2024**

**O Juiz-Árbitro**



**A. Soares Carneiro**