

Sentença

Processo nº 1452/25

Reclamantes:

Reclamadas:

Em intervenção provocada:

Sumário

I - A responsabilidade pelo incumprimento da obrigação de transporte de bagagem, no âmbito de um pacote turístico, pode recair sobre a entidade que, não sendo parte direta no contrato principal, executa materialmente funções essenciais ao seu cumprimento — como sucede com a empresa de handling que procede ao check-in e carregamento da bagagem.

II - A prestação defeituosa por parte de tal entidade integra um incumprimento contratual suscetível de responsabilização ao abrigo do regime do contrato para benefício de terceiro (eficácia de proteção de terceiros), quando a execução da obrigação se destine diretamente a satisfazer interesses de terceiros beneficiários (neste caso, os passageiros), ainda que estes não sejam parte no contrato subjacente entre transportadora e prestador de serviços.

III - A agência de viagens retalhista que não organiza o pacote turístico nem comete erro na emissão de títulos ou escolha de prestadores não responde pelos danos causados por entidades terceiras alheias à sua esfera de atuação, nos termos do artigo 35.º da Lei n.º 17/2018, de 17 de março.

IV - A entidade mediadora de seguros, que não é parte no contrato de seguro nem assume obrigações de cobertura, é parte ilegítima na ação, devendo ser absolvida da instância por ilegitimidade substantiva, nos termos dos artigos 30.º e 578.º do Código de Processo Civil.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação.

1.2 Verificou-se durante a audiência arbitral a necessidade de chamar ao processo outras entidades relacionadas com o transporte, especialmente com a bagagem e respetiva responsabilidade pela mesma.

1.3 A audiência arbitral foi suspensa procedendo-se à intervenção provocada de três Reclamadas.

1.4 Foi marcada uma segunda audiência arbitral para dia 29.08.25, tendo a mesma decorrido com a presença de todas as partes envolvidas. Os Reclamantes pretendem ser indemnizados por danos patrimoniais e não patrimoniais face à não chegada das bagagens, gastos e transtornos sofridos.

1.5 A primeira Reclamada rejeita qualquer responsabilidade, pois apenas procedeu à venda da viagem; a segunda Reclamada alega que não tem qualquer responsabilidade pelo embarque da bagagem na aeronave e que apenas tem com os Reclamantes um contrato de transporte aéreo; a terceira Reclamada alegou que procedeu ao check-in, que a bagagem deveria ter chegado ao terminal de bagagem e que desconhece o sucedido; a terceira Reclamada, seguradora, alega que a situação em apreço não se encontra coberta pela apólice.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamantes têm direito a uma indemnização no valor de 2830.31 €, sendo 2677.00 € relativa à viagem, 85,00 € à compra de bens de primeira necessidade e 68,31 € às despesas de comunicação de Cuba para Portugal.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Os Reclamantes adquiriram à primeira Reclamada um pacote turístico, saída de Lisboa com destino a Varadero, de 24.06.23 a 02.07.2, tudo incluído, no valor de 2677,00 €, doc 1;
2. No dia 24 de junho de 2023, os Reclamantes apresentaram-se no aeroporto de Lisboa, atempadamente, para efetuar o check-in, tendo entregue uma mala Samsonite rígida com 20kg com pertences de ambos, tendo-lhes sido entregue o respetivo comprovativo, doc 2;
3. A Viagem decorreu sem incidentes até ao desembarque no aeroporto de Varadero;
4. Após o desembarque neste ultimo aeroporto, os Reclamantes constatam que a sua mala não chegou ao destino;

5. Os Reclamantes efetuaram uma reclamação no aeroporto de Varadero esperando que o aeroporto os contactasse para informar sobre o paradeiro da sua mala, doc 3;
6. Os Reclamantes apenas tinham consigo a medicação da Reclamante e a roupa que tinham vestida;
7. Durante vários dias tentaram saber onde se encontrava a sua bagagem, mas nunca obtiveram informação;
8. Os Reclamantes esclareceram que viajavam em grupo, com familiares, e que estes não possuíam roupa capaz de lhes servir;
9. Os Reclamantes sublinharam o facto de os outros elementos do grupo poderem usufruir da praia, enquanto eles tentaram comprar bens de primeira necessidade nas lojas do hotel, deparando-se com roupa muito cara, escassa e de má qualidade;
10. A Reclamante alegou que padeceu muito, nesta viagem, pois não tinha onde comprar bens;
11. A Reclamante alegou ainda que a roupa dos elementos femininos do seu grupo não lhe servia, sendo ou muito grande ou muito apertada;
12. Os Reclamantes optaram por compra o mínimo indispensável, doc 4;
13. O Reclamante na segunda feira, após a chegada a Cuba, ligou para a [redacted] para dar conhecimento da situação, tentando estes transferir a chamada para a agência de São João da Madeira, sendo que não conseguiram;
14. Os Reclamantes no final da chamada receberam uma mensagem sobre o preço da chamada, 47.31 € mais IVA;
15. Os Reclamantes relataram que passado pouco tempo receberam uma chamada da agência de São João da Madeira pedindo para o contactarem por WhatsApp;
16. A agência contactou novamente os Reclamantes, agora por esta via, tendo estes informado sobre o que se passava, perda da mala;
17. Os Reclamantes reuniram, entretanto, com o responsável da [redacted] local, sendo informados que iriam contactar o aeroporto de Varadero para saber se havia alguma informação sobre a mala;
18. O Reclamante recebeu da [redacted] um link de acesso ao portal das Reclamações para reclamar a perda da mala;
19. Os Reclamantes referiram que a [redacted] não foi dada qualquer informação sobre o sucedido;
20. Os Reclamantes esclareceram que no âmbito da visita a [redacted] adquiriram depois de algum esforço e com a ajuda do guia, um fato de banho e uns chinelos, doc 4;
21. Os Reclamantes alegaram que as noites eram uma frustração, pois todos se arranjavam para os espetáculos e eles não tinham como fazê-lo;

22. Os Reclamantes no dia 01.07.23 quando realizaram o check-out pelas 20:00 ainda não sabiam do paradeiro da sua mala;
23. Os Reclamantes quando chegaram, novamente ao aeroporto de Varadero para realizar o seu regresso a Portugal questionaram os serviços para saber da sua mala, tendo recebido informação negativa;
24. Os Reclamantes já no aeroporto de Lisboa, após o desembarque dirigiram-se ao balcão de perdas de bagagem e ao fornecerem os elementos do registo da bagagem, verificaram que a sua mala se encontrava lá, nunca tendo embarcado para o destino;
25. Os Reclamantes receberam a sua mala e dirigiram-se ao balcão da companhia aérea para apresentar reclamação, verificando que a Reclamada não possui balcão em Lisboa, doc 5;
26. Os Reclamantes declararam que uma colaboradora conseguiu saber quem fez o embarque do voo para cuba para a **XXXX**, tendo-lhes sido comunicado que foi a **XXXX**;
27. Os Reclamantes dirigiram-se ao balcão da **XXXX** e depois de explicarem o sucedido, os colaboradores lamentaram o sucedido e sugeriram que fizessem reclamação junto da companhia aérea;
28. Os Reclamantes questionaram quem tinha feito o serviço de embarque e o check-in da bagagem ao que responderam que foi a **XXXX** pelo que os Reclamantes disseram que seriam eles os responsáveis;
29. Os colaboradores da **XXXX** face ao alegado disponibilizaram o livro de reclamações;
30. Os Reclamantes efetuaram a respetiva reclamação sob o nº 34140321 no dia 02.07.23, pelas 16:05, doc 6;
31. Os Reclamantes alegaram ainda que até à presente data não obtiveram qualquer resposta ou assunção de responsabilidade;
32. A mandatária da primeira Reclamada alegou que esta não tem qualquer responsabilidade, pois apenas vendeu o pacote de viagem, sendo que a responsabilidade do transporte não lhe pode ser assacada;
33. Durante a audiência do julgamento arbitral, 22.07.25 realizada apenas na presença dos Reclamantes e da primeira Reclamada, verificou-se a necessidade de “chamar ao processo” as restantes entidades envolvidas, pelo que se suspendeu a audiência, tendo ficado agendada nova data, 29.08.25, pelas 10:00 para o prosseguimento do julgamento e com a presença das outras Reclamada por intervenção provocada, Cf. ata da primeira audiência junto aos autos;
34. A Reclamada **XXXX** Sucursal Portugal, veio alegar que a sua condição se limita a **XXXX** de seguros, sendo a companhia de seguros a **XXXX** dac, doc 1 junto com a respetiva contestação;

35. A Reclamada Intermundial referiu ainda que da apólice de seguro contratada, PTE55-I23-08C1, não cobre o ocorrido, doc 1 junto com a contestação;
36. A Reclamada alegou que não pode ser responsabilizada pelo não embarque da bagagem dos Reclamantes, dado não ser ela que coloca as bagagens na respetiva aeronave, sendo a entidade que faz o Check-in e que determina o embarque da bagagem nas aeronaves através da seleção daquelas em função dos “rótulos” colocados na mesma;
37. A referida com terceira Reclamada, alega que o “atraso da bagagem é da responsabilidade da referindo que a pretensão dos Reclamantes se relaciona com o contrato de transporte;
38. A Reclamada alega que não é parte no contrato e como tal não lhe puderam ser assacadas responsabilidades;
39. A testemunha dos Reclamantes, sobrinha dos mesmos e organizadora da viagem a cuba, corroborou a não chegada da bagagem dos Reclamantes, que contactaram a agência e que a mesma sugeriu que comprassem alguma roupa;
40. A testemunha referiu que no hotel não havia roupa para comprar;
41. A testemunha disse ainda que o guia que os acompanhou a levou-os a um shopping, mas que os bens aí existentes eram caros e de muito má qualidade;
42. A testemunha declarou que os familiares ajudaram como puderam, mas que as roupas não serviam à Reclamante;
43. A testemunha referiu que, durante a estadia em Cuba, não tiveram qualquer resposta sobre a mala;
44. A segunda testemunha apresentada pelos Reclamantes, irmã da Reclamante, reiterou que as malas da sua irmã e do seu cunhado não chegaram a Varadero, que a sua roupa não servia à Reclamante pois na época pesava mais 25kg;
45. A testemunha referiu que a sua irmã, a Reclamante, tem problemas de saúde;
46. A testemunha disse ainda que a oferta de roupa em Cuba era exígua, cara e de fraquíssima qualidade, informando que teve de ajustar a pouca roupa adquirida ao corpo da irmã;
47. A testemunha da Reclamada, declarou que a sua função é responder às reclamações dos passageiros, declarou que não sabe o que se passou com a bagagem dos Reclamantes;
48. A testemunha disse que a bagagem foi registada, esclarecendo que é no terminal de bagagem que é feita a seleção da bagagem consoante as etiquetas;
49. A testemunha declarou que o serviço é realizado por humanos;
50. A testemunha reiterou que a mala não chegou ao terminal, referindo que não foi rececionada a tempo e horas;

51. A testemunha interrogada sobre o que pretende dizer sobre a não chegada de bagagem ao terminal acrescentou que a bagagem não foi carregada;
52. A testemunha diz que o tapete rolante onde a bagagem circula não faz distinção da bagagem;
53. A testemunha disse que não sabe porque razão não foi carregada, mas que deve ter sido porque não chegou a tempo ao terminal;
54. O mandatário da _____ perguntou à testemunha apresentada pela _____ se esta notificou a _____ sobre a não expedição da bagagem dos Reclamantes, à qual a testemunha não respondeu,
55. À testemunha referiu ainda que o processo de reclamação foi aberto em Varadero e que seguidamente houve abertura de um processo em Lisboa, LIS 6011905;
56. A testemunha referiu ainda que foi aberto um processo URA6010F33;
57. A testemunha disse que todos os processos abertos em Lisboa tem de ser comunicados às companhias aéreas;
58. A testemunha à pergunta sobre quem coloca as bagagens na aeronave, respondeu a _____
59. À pergunta sobre se as pessoas que se encontram no terminal de bagagem possuem listas da bagagem colocadas no tapete no momento do check-in, respondeu que a bagagem fica registada no sistema e que quando a bagagem chega ao terminal a seleção é realizada manualmente;
60. À pergunta sobre quanto tempo demora a bagagem a percorrer o circuito, desde o check-in até ao terminal de bagagem, a testemunha da _____ respondeu que não sabe;
61. A mandatária da Reclamada _____ perguntou à testemunha da _____ quem é responsável pela colocação da bagagem na aeronave, ao qual a testemunha respondeu que seria a _____

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 5, 12, 20, 25, 30, 33, 34, 35.

Prova por declaração: 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 36, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61.

Resultam não provados os seguintes factos:

Factos 37, 38, 50, 51, 53, 57.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

A situação descrita nos autos revela uma experiência de viagem profundamente frustrante para os Reclamantes, que viram severamente comprometida a possibilidade de usufruir plenamente das férias que contrataram e pagaram.

A perda da sua bagagem, desde o momento do embarque em Lisboa até ao fim da estadia em Cuba, afetou não só o conforto e bem-estar dos Reclamantes, como também lhes impôs constrangimentos consideráveis, tanto físicos como emocionais.

Os Reclamantes demonstraram, de forma clara e consistente, que a ausência da mala os impediu de participar em diversas atividades com normalidade, gerando um impacto negativo contínuo ao longo de toda a viagem. Foram obrigados a adquirir bens essenciais — roupa, calçado e produtos de higiene — num mercado com oferta escassa, dispendiosa e de má qualidade, tendo limitado ao mínimo as compras por força das circunstâncias. Além disso, foi necessário recorrer a chamadas internacionais para reportar e tentar resolver a situação, com custos adicionais.

As testemunhas ouvidas corroboraram os relatos dos Reclamantes, confirmando a veracidade dos seus constrangimentos e a ausência de apoio ou resolução eficaz por parte das entidades envolvidas.

Ficou ainda patente que a situação não foi resolvida durante toda a viagem, tendo a bagagem sido apenas recuperada no regresso, no aeroporto de Lisboa, revelando-se que nunca havia saído do país.

Neste contexto, entende-se que a frustração da experiência da viagem e os gastos adicionais incorridos são consequência direta da conduta ou omissão de entidades responsáveis pelo manuseamento e transporte da bagagem.

Assim, a pretensão dos Reclamantes em obter uma compensação pelos prejuízos materiais e imateriais sofridos encontra justificação nos factos apurados.

4. Do Direito

Fundamentação Jurídica quanto à e à

No caso em apreço, importa desde logo analisar a quem deve ser assacada a responsabilidade pela não expedição da bagagem dos Reclamantes e pelos consequentes danos materiais e imateriais sofridos.

Nos termos do artigo 762.º, n.º 1 do Código Civil, o devedor tem o dever de cumprir a obrigação pontualmente e de boa fé, o que inclui não apenas a prestação em si, mas também o cuidado na execução de todas as obrigações acessórias que dela decorrem.

Conforme resulta dos factos provados, os Reclamantes adquiriram um pacote turístico que incluía o transporte aéreo entre Lisboa e Varadero (Cuba), viagem essa realizada através da transportadora aérea .. Com efeito, entre os Reclamantes e a foi celebrado um contrato de transporte aéreo, nos termos do qual a companhia aérea assumiu a responsabilidade de transportar os passageiros e a sua bagagem até ao destino.

Contudo, ficou igualmente demonstrado que a bagagem devidamente registada no check-in em Lisboa nunca foi embarcada com os passageiros, tendo permanecido em território nacional durante toda a viagem. A própria testemunha da confirmou que a mala não chegou ao terminal de carga a tempo de ser carregada na aeronave, sem que, contudo, tenha sido possível apurar com rigor a razão concreta dessa falha.

A por sua vez, veio alegar que não é responsável pela manipulação e embarque físico das bagagens, função essa atribuída à empresa , a quem foram subcontratadas as operações de handling.

Ora, a jurisprudência e a doutrina nacional têm vindo a admitir, com base no disposto no artigo 443.º do Código Civil, que pode haver lugar à responsabilização de um terceiro — alheio ao contrato principal — quando esse terceiro beneficia diretamente da

execução do contrato ou esteja nele incluído enquanto destinatário de uma prestação contratualmente prevista, o que se entende como um contrato com eficácia externa ou contrato para benefício de terceiro.¹

Neste caso, apesar de não existir um vínculo contratual direto entre os Reclamantes e a _____, é inequívoco que a prestação da _____ — ao assumir a operação de handling e carga das bagagens — se destina diretamente a beneficiar os passageiros transportados, nomeadamente os Reclamantes, ao assegurar o correto embarque da bagagem registada.

Nos termos do citado artigo 443.º, n.º 1 do Código Civil:

“O terceiro a favor de quem for estipulada uma prestação pode exigir do devedor o cumprimento da obrigação.”

Aplicando este regime, entende-se que, embora a _____ atue como prestador de serviços da _____ a sua atuação projeta efeitos diretos sobre os passageiros, tornando-a responsável perante estes pela falha na execução da sua obrigação específica de encaminhamento da bagagem.

Consequentemente, embora o contrato de transporte tenha sido formalmente celebrado entre os Reclamantes e a _____, a execução de uma das suas obrigações essenciais — o transporte da bagagem — foi confiada à _____, que falhou no seu cumprimento. Face à prova produzida, ficou demonstrado que a _____ o encaminhou a mala dos Reclamantes para embarque, sendo este facto a causa direta e exclusiva da perda da bagagem durante a viagem.

1

<https://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/6152b53b7fac53438025865c003517aa?OpenDocument>

“Contratos com eficácia de protecção de terceiros, de construção doutrinária e jurisprudencial, de aceitação excepcional, são os contratos de que resultem certos deveres laterais criados pelo próprio contrato e que se podem estender a terceiros, de tal modo que, sendo violados, os terceiros se tornam credores de um direito a uma indemnização, por esses terceiros estarem abrangidos no círculo de protecção do contrato”.

Assim, nos termos do disposto no artigo 443.º do Código Civil, conjugado com os princípios gerais da responsabilidade contratual (artigos 798.º e 799.º), reconhece-se legitimidade passiva à _____ que assume responsabilidade perante os Reclamantes, enquanto terceiros beneficiários da obrigação assumida pela

Em sentido inverso, quanto à _____, não se apurou qualquer “falha” direta ou omissão na sua esfera de atuação, tendo ficado provado que a companhia aérea não é responsável pelo processo físico de embarque de bagagens, tarefa confiada contratualmente à _____. Perante a inexistência de culpa ou falha na sua conduta, deve a _____ ser desresponsabilizada no presente litígio.

Fundamentação Jurídica quanto à Agência de Viagens e à Seguradora

Agência de Viagens

Nos termos do artigo 35.º da Lei n.º 17/2018, de 17 de março, que estabelece o regime jurídico das agências de viagens e turismo, a responsabilidade destas perante os clientes depende da natureza da sua intervenção no contrato.

De acordo com o n.º 1 deste artigo: *“As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.”*

Contudo, o n.º 2 esclarece que essa responsabilidade abrange os casos em que a agência atua como organizador de viagens organizadas.

No caso vertente, ficou claro que a primeira Reclamada não foi a organizadora do pacote turístico, tendo apenas atuado como agência retalhista, vendendo um pacote organizado por outrem.

Nos termos do n.º 4 do mesmo artigo: *“Nos restantes serviços de viagens, as agências de viagens e turismo respondem pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.”*

Ora, no presente caso não se verificou qualquer erro na emissão dos títulos de transporte, nem foi demonstrada qualquer escolha culposa de prestadores de serviços por parte da agência de viagens.

A responsabilidade pelo transporte da bagagem cabe, como se apurou, à companhia aérea e à entidade de handling aeroportuário — esta última responsável pela não expedição da bagagem dos Reclamantes no aeroporto de Lisboa. Tal falha ocorreu fora do âmbito de atuação e controlo da agência de viagens, não se tratando de erro técnico de reserva nem de má emissão de títulos.

Não se demonstrando qualquer conduta negligente, omissiva ou culposa da agência, não se encontram preenchidos os pressupostos legais para a sua responsabilização à luz do artigo 35.º da Lei n.º 17/2018.

Assim, deve a pretensão contra a agência de viagens ser julgada improcedente.

Nos presentes autos, os Reclamantes dirigiram o pedido indemnizatório também contra a entidade [redacted] alegadamente por ter intervindo no âmbito da contratação do seguro de viagem incluído no pacote turístico.

Contudo, tal como resulta dos documentos juntos aos autos e da própria contestação apresentada, a Intermundial atuou unicamente como mediadora de seguros, não sendo a entidade responsável pela cobertura do risco ou pelo pagamento de qualquer indemnização.

Nos termos do artigo 30.º, n.º 1 do Código de Processo Civil (CPC), dispõe-se que: “*É parte legítima aquele que tiver interesse direto em demandar ou contradizer.*”

Mais especificamente, tratando-se de ilegitimidade substantiva, o que está em causa é a ausência de relação jurídica material entre o sujeito passivo da ação [redacted] e o facto jurídico que serve de base à pretensão dos Reclamantes. A entidade que, segundo os próprios autos, assumiria a cobertura do risco em caso de sinistro seria a seguradora [redacted], e não a mediadora.

Ora, de acordo com a jurisprudência constante dos tribunais superiores, a ilegitimidade substantiva verifica-se quando a parte contra quem se formula o pedido não é titular da relação jurídica controvertida — o que sucede precisamente neste caso.

Assim, uma vez que:

A não é parte no contrato de seguro; não assumiu a posição de seguradora nem se vinculou contratualmente aos Reclamantes quanto à cobertura de quaisquer riscos; e não pode ser responsabilizada por indeferimento de sinistro ou pela inexistência de cobertura, conclui-se que não tem interesse direto e atual em contradizer o pedido formulado, nem é a titular da posição jurídica passiva da relação material controvertida.

Nos termos do artigo 577.º, alínea e), do CPC “*A falta de alguma das condições referidas no artigo 576.º, nomeadamente a ilegitimidade das partes, constitui exceção dilatória.*”

E de acordo com o artigo 578.º, a ilegitimidade substantiva conduz à absolvição da instância da parte demandada: “*Verificando-se alguma das exceções dilatórias referidas no artigo anterior, o juiz absolve o réu da instância.*”

Logo, deve ser reconhecida a ilegitimidade substantiva da – Sucursal Portugal, e conseqüentemente, deve a mesma ser absolvida da instância nos termos do artigo 578.º do CPC, por não ser titular da relação jurídica material objeto do litígio.

5. Decisão

Face ao exposto, o Tribunal Arbitral decide o seguinte:

1. Julgar a presente ação parcialmente procedente.
2. Julgar procedente o pedido indemnizatório formulado pelos Reclamantes contra a Reclamada , reconhecendo que:
 - a. , assumiu, no âmbito da execução do contrato de transporte aéreo celebrado entre os Reclamantes e a transportadora , a responsabilidade pela operação de check-in e handling da bagagem;

b. A falhou na execução dessa obrigação, ao não assegurar o embarque da bagagem dos Reclamantes no voo para Varadero, gerando um incumprimento contratual indemnizável nos termos dos artigos 443.º, 798.º e 799.º do Código Civil, em conjugação com o regime do contrato para benefício de terceiro.

Em consequência, condenar a Reclamada
Lda. a pagar aos Reclamantes a quantia total de €2.830,31 (dois mil oitocentos e
trinta euros e trinta e um cêntimos), correspondente a:

- €2.677,00 (valor da viagem);
- €85,00 (bens de primeira necessidade adquiridos);
- €68,31 (despesas de comunicação telefónica e digital).

3. Julgar improcedente o pedido quanto à Reclamada

, por não ter sido demonstrada qualquer “falha” na sua atuação direta, tendo sido apurado que a responsabilidade pela não expedição da bagagem pertence exclusivamente à entidade de handling , com quem colaborava para efeitos operacionais.

4. Julgar improcedente o pedido quanto à Reclamada Agência de Viagens ou outra interveniente na venda do pacote turístico), ao abrigo do artigo 35.º da Lei n.º 17/2018, de 17 de março, por não ter atuado como organizadora da viagem nem se ter demonstrado erro na emissão de títulos ou escolha culposa de prestadores de serviços.

5. Julgar procedente a exceção de ilegitimidade substantiva arguida pela Reclamada e, em consequência, absolver esta Reclamada da instância, nos termos dos artigos 30.º, 577.º, alínea e), e 578.º do Código de Processo Civil, por não ser titular da relação jurídica material objeto do litígio, nem responsável pela cobertura do contrato de seguro celebrado.

Custas a cargo da Reclamada

Em síntese:

Absolvição da instância da

Absolvição do pedido da

Condenação no pedido da

No valor de

2830.31 € (dois mil oitocentos e trinta euros e trinta e um cêntimos).

Notifique-se.

Porto, 31.08.25

A juiz árbitro,

Manoel João Mimoso