

Sentença

Processos n.º 2959/2025

Reclamante: IB

Reclamada: L, Lda (..)

Sumário

I – No âmbito de contrato de prestação de serviços turísticos, vigora o princípio da liberdade contratual previsto no artigo 405.º do Código Civil, inexistindo preços legalmente tabelados para serviços de cruzeiro, voos, seguros ou serviços acessórios associados.

II – Tendo a consumidora aceite as condições comerciais e os valores globais apresentados pela agência de viagens, e mostrando-se o contrato integralmente executado, não basta a mera divergência posterior quanto à composição interna dos preços para concluir pela existência de cobrança indevida.

III – Incumbe à reclamante, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, a prova dos factos constitutivos do direito alegado, designadamente da concreta existência de pagamentos excessivos ou valores indevidamente cobrados.

IV – A ausência inicial de discriminação detalhada dos serviços faturados pode traduzir insuficiente clareza informativa, mas não determina, por si só, a obrigação de restituição de quantias, quando não se demonstre a efetiva existência de “sobrecusto” ilícito ou serviço não contratado.

V – Não sendo produzida prova bastante da existência e quantificação de montantes indevidamente cobrados, improcede o pedido de ressarcimento formulado pela consumidora.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona que a Reclamada seja condenada a:

- a) proceder à discriminação de todos os valores dos diferentes serviços adquiridos: Reserva do cruzeiro Lisboa - Porto Rico; voo de regresso Porto Rico- Madrid, suplemento

adicionado ao cruzeiro , camarote duplo com varanda, seguro de viagem, bebidas, wifi e crédito excursões terra.

b) ressarcimento de montante a apurar, caso se verifique a existência valores cobrados indevidamente.

1.3. Defesa da Reclamada A

Reclamada sustenta, em síntese:

- que a Reclamante contactou em fevereiro a Reclamada e que lhe fora disponibilizado o preço básico para o cruzeiro transatlântico Lisboa- Porto Rico;
- que a Reclamada procedeu, a pedido da Reclamante, à troca de camarote, pois juntarse-á mais uma passageira;
- que a Reclamante solicitara camarote com varanda, bebidas e 150 MB Internet;
- que a Reclamante solicitara um voo Porto Rico - Porto;
- que a Reclamada emitira fatura recibo em nome da Reclamante referindo viagem de cruzeiro Norwegian; camarote com varanda, bebidas e 150 Mb de Internet, voo de regresso Porto Rico - Madrid - Porto, com bagagem de porão e seguro de viagem, no valor de 2297,50.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A questão a decidir consiste em saber se:

- a Reclamada cumpriu o dever de informação e discriminação dos serviços contratados pela Reclamante no âmbito da viagem/cruzeiro adquiridos;
- os valores faturados correspondem aos serviços efetivamente solicitados e contratados pela Reclamante;
- existe fundamento para apuramento e restituição de quantias eventualmente cobradas indevidamente; e

- se assiste à Reclamante o direito ao ressarcimento de montante a apurar em função da eventual cobrança indevida de serviços.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços turísticos relativo a um cruzeiro transatlântico, doc 1;
2. A Reclamada apresentou à Reclamante proposta para o cruzeiro Norwegian Epic, trajeto Lisboa (Portugal) – San Juan (Porto Rico), indicando o preço base de 1.479,00 € para uma pessoa, doc 2;
3. A Reclamante solicitou, além do cruzeiro base, a inclusão de camarote com varanda, package de bebidas, serviço de Internet, voo de regresso Porto Rico (San Juan) – Portugal (Porto) e documentação ESTA para entrada em território dos Estados Unidos da América;
4. A Reclamada apresentou à Reclamante voucher de reserva relativo ao cruzeiro Norwegian Epic, em camarote “Balcón Exterior GTY”, para duas pessoas, no valor global de 1.984,40 €, doc 1;
5. A Reclamada emitiu, em 24.11.2025, fatura/recibo em nome da Reclamante, mencionando genericamente viagem de cruzeiro Norwegian, camarote com varanda, bebidas, Internet, voo de regresso Porto Rico – Madrid – Porto, bagagem de porão e seguro de viagem, no valor global de 2.297,50 €, sem discriminação individualizada dos preços correspondentes a cada serviço, doc 1;
6. Após solicitação expressa do Tribunal Arbitral, já em momento posterior à audiência de julgamento, a Reclamada apresentou informação complementar contendo a seguinte discriminação de valores:
 - Cruzeiro: 1.195,00 €;

- Voo: 870,00 €;
- Bagagem de porão: 75,00 €;
- ESTA (visto): 85,00 €;
- Seguro de viagem: 75,00 €;

7. A Reclamante impugnou os valores apresentados pela Reclamada, sustentando, designadamente:

- que o valor do cruzeiro não corresponde ao constante do voucher anteriormente emitido;
- que o valor do voo seria inferior ao indicado pela Reclamada, segundo informação obtida junto da companhia aérea;
- que a bagagem de porão já se encontrava incluída na tarifa aérea;
- que o ESTA foi adquirido diretamente pela própria Reclamante;
- e que o valor indicado para o seguro de viagem não coincide com os elementos constantes da faturação anteriormente emitida;

8. A Reclamada não juntou aos autos documentos comprovativos autónomos e detalhados relativos aos montantes discriminados posteriormente, designadamente comprovativos de aquisição de voo, bagagem, seguro ou ESTA.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes em audiência e das regras da experiência comum.

O facto provado sob o n.º 1 resulta do documento n.º 1 junto aos autos, correspondente à documentação contratual relativa ao cruzeiro e serviços associados, bem como da posição convergente assumida pelas partes quanto à existência da relação contratual estabelecida.

O facto provado sob o n.º 2 resulta do documento n.º 2, do qual consta a proposta apresentada pela Reclamada relativa ao cruzeiro Norwegian Epic, trajeto Lisboa – San Juan (Porto Rico), com indicação do preço base de 1.479,00 € para uma pessoa.

O facto provado sob o n.º 3 resulta das declarações das partes, conjugadas com a documentação junta aos autos, designadamente a faturação emitida e o voucher de reserva, dos quais decorre que a Reclamante solicitou serviços adicionais ao cruzeiro base, nomeadamente camarote com varanda, bebidas, Internet, voo de regresso e documentação ESTA.

O facto provado sob o n.º 4 resulta do documento n.º 1, correspondente ao voucher de reserva emitido pela Reclamada, do qual consta a reserva de camarote “Balcón Exterior GTY” para duas pessoas, no valor global de 1.984,40 €.

O facto provado sob o n.º 5 resulta igualmente do documento n.º 1, correspondente à fatura/recibo emitida pela Reclamada em 24.11.2025, cuja análise evidencia que os serviços faturados foram descritos de forma genérica, sem discriminação individualizada dos preços respeitantes a cada prestação incluída no montante global de 2.297,50 €.

O facto provado sob o n.º 6 resulta do email posteriormente remetido pela Reclamada aos autos, na sequência de solicitação expressa do Tribunal Arbitral para esclarecimento e discriminação dos valores cobrados.

O facto provado sob o n.º 7 resulta da resposta apresentada pela Reclamante à referida discriminação posterior, na qual impugna concretamente os valores indicados pela Reclamada, questionando a respetiva correspondência com os serviços efetivamente contratados e pagos.

O Tribunal valorou especialmente o facto de a Reclamante ter apontado divergências objetivas entre os montantes inicialmente apresentados e os posteriormente discriminados, designadamente quanto ao valor do cruzeiro, ao custo do voo, à cobrança autónoma de bagagem de porão, ao valor relativo ao ESTA e ao seguro de viagem.

Por sua vez, o facto provado sob o n.º 8 resulta da ausência, nos autos, de documentação de suporte bastante que permitisse confirmar, de forma objetiva e verificável, os montantes posteriormente discriminados pela Reclamada, designadamente comprovativos relativos à aquisição do voo, bagagem, seguro de viagem ou ESTA.

Com efeito, apesar da oportunidade concedida pelo Tribunal Arbitral para esclarecimento dos valores faturados, a Reclamada limitou-se a apresentar uma discriminação descritiva desacompanhada de documentos comprovativos idóneos que permitissem aferir da efetiva composição e correspondência dos montantes cobrados.

Na formação da sua convicção, o Tribunal teve ainda presente que, em contratos celebrados com consumidores, impende sobre o profissional um especial dever de informação, clareza e transparência relativamente aos serviços prestados e respetivos custos, circunstância particularmente relevante quando existe controvérsia quanto aos valores efetivamente faturados.

4.DIREITO

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de prestação de serviços turísticos celebrado entre profissional e consumidora, sendo aplicável o disposto na Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, bem como o regime geral das obrigações constante do Código Civil.

Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, vigora no ordenamento jurídico português o princípio da liberdade contratual, segundo o qual as partes podem fixar livremente o conteúdo dos contratos, dentro dos limites da lei.

No âmbito da atividade turística, e concretamente na comercialização de cruzeiros, viagens, serviços complementares, seguros, voos e pacotes associados, inexistente tabela legal ou administrativa de preços, encontrando-se os valores dependentes das condições de mercado, da disponibilidade, das características dos serviços selecionados, da época da contratação e das condições comerciais praticadas pelos fornecedores envolvidos.

Resultou provado que a Reclamante não adquiriu apenas um cruzeiro base, tendo solicitado serviços adicionais, designadamente camarote com varanda, package de bebidas, Internet, voo de regresso Porto Rico – Portugal, bem como documentação ESTA para entrada nos Estados Unidos da América.

Mais resultou demonstrado que a Reclamada apresentou à Reclamante proposta comercial e documentação de reserva contendo os serviços contratados e respetivos valores globais, tendo a Reclamante aceite tais condições e prosseguido com a contratação da viagem.

Com efeito, não ficou demonstrado nos autos que a Reclamante tenha recusado os preços apresentados em momento prévio à execução do contrato, nem que tenha existido qualquer vício da vontade, erro, dolo, coação ou falta absoluta de informação suscetível de invalidar o consentimento prestado.

Pelo contrário, resulta da factualidade provada que o contrato foi integralmente executado, tendo a Reclamante usufruído do cruzeiro e dos serviços associados contratados, sem que tenha sido alegado ou demonstrado incumprimento material da prestação principal por parte da Reclamada.

É certo que a faturação emitida pela Reclamada não continha inicialmente discriminação detalhada dos valores correspondentes a cada um dos serviços incluídos no preço global, vindo tal discriminação apenas a ser apresentada posteriormente, na sequência de solicitação do Tribunal Arbitral.

Todavia, ainda que tal atuação possa revelar menor clareza ou rigor informativo na apresentação documental da faturação, a verdade é que a Reclamada veio identificar os valores que imputava aos diversos serviços contratados.

Por outro lado, as divergências apontadas pela Reclamante relativamente aos montantes apresentados — designadamente quanto ao valor do voo, bagagem, ESTA e seguro — não permitem, só por si, concluir pela existência de cobrança ilícita ou indevida.

Com efeito, a circunstância de determinados valores não coincidirem exatamente com informações obtidas junto de terceiros fornecedores, designadamente companhias aéreas,

não demonstra necessariamente qualquer “sobrecusto” ilegítimo, uma vez que os serviços prestados pela Reclamada incluem mediação, intermediação, gestão da reserva, organização da viagem e demais encargos comerciais inerentes à atividade desenvolvida.

Acresce que não foi produzida prova bastante que permitisse ao Tribunal apurar, com o grau de certeza juridicamente exigível, que a Reclamada tenha efetivamente cobrado quantias não acordadas, serviços não solicitados ou montantes manifestamente indevidos.

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, incumbia à Reclamante o ónus da prova dos factos constitutivos do direito que invoca, designadamente a demonstração concreta da existência de pagamentos excessivos ou cobranças indevidas.

Sucede que, apesar das dúvidas e inconsistências suscitadas quanto à correspondência exata de alguns valores apresentados, não foi produzida prova suficiente que permitisse quantificar qualquer montante indevidamente cobrado ou afirmar, com segurança, que os preços pagos extravasaram aquilo que foi efetivamente aceite e contratado entre as partes.

Deste modo, não se encontra fundamento jurídico bastante para condenação da Reclamada em qualquer restituição ou ressarcimento.

Sem prejuízo, entende o Tribunal que assistia à Reclamante o direito de obter informação mais clara e discriminada relativamente à composição dos valores faturados, dever esse que a Reclamada veio cumprir posteriormente, ainda que apenas na pendência do presente processo arbitral.

Assim, improcede o pedido de ressarcimento formulado pela Reclamante, por não ter sido demonstrada a existência de cobrança indevida suscetível de fundamentar obrigação retributória ou indemnizatória da Reclamada.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação parcialmente improcedente e, em consequência:

a) Reconhece-se que a Reclamada veio, na pendência dos presentes autos e na sequência de solicitação do Tribunal Arbitral, proceder à discriminação dos valores respeitantes aos diversos serviços contratados pela Reclamante.

Assim, tendo tal pretensão sido, entretanto, satisfeita por via da informação já junta aos autos, mostra-se prejudicada, por inutilidade superveniente, a apreciação e condenação quanto a esse concreto pedido.

b) Julga-se improcedente o pedido de condenação da Reclamada no ressarcimento de quaisquer quantias, por não ter ficado demonstrada a existência de cobrança indevida suscetível de fundamentar obrigação restitutória ou indemnizatória;

c) Em consequência, absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Notifique.

Porto, 14.05.26

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso