

Processo n.º 2562/2025

Sentença n.º 503/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ----, conforme procuração junta aos autos;

Reclamada: --- *ausente*.

2. SUMÁRIO

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”;

II. As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé;

III. As viagens organizadas são reguladas pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março;

IV. Em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso, tem lugar a aplicação do artigo 29.º do referido Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante celebrou com a Reclamada ---. um contrato de viagem organizada, na modalidade de pacote de viagem com tudo incluído, para Bayahibe, a realizar nos dias 10 a 17 de junho de 2025. A Reclamada ---. surge enquanto agência retalhista, a qual comercializou o pacote turístico da Reclamada --- O custo total do pacote foi de 3.132 € (três mil cento e trinta e dois euros) e a estadia deveria ter lugar no Hotel Dreams Dominicius, Lda.

A Reclamante, antes mesmo da partida, questionou a Reclamada --- sobre eventuais problemas a nível de disponibilidade de espreguiçadeiras e falta de sombras na praia, porém obtiveram a resposta em como o operador não confirmava qualquer questão nesse domínio. Ademais, alega a Reclamante que nunca foi informada da existência de um “Regime preferred”, o qual, mediante um custo mais elevado, contemplava outros serviços e espaço reservado na praia.

Quando chegou ao destino com o seu marido, a Reclamante alega ter verificado a inexistência de sombras e espreguiçadeiras suficientes na praia. Num primeiro dia, e numa tentativa de solucionar a situação, o guarda da praia autorizou que ficassem no espaço destinado ao “Regime preferred”, porém alega que a situação ficou constrangedora em virtude de comentários feitos por quem já estava nesse local. No dia seguinte voltou a não ter espaço e já não teve também a situação transitória do dia anterior.

Face a este descontentamento, o qual reportou às Reclamadas, alega ter sido abordada por um funcionário do hotel, o qual propôs a mudança para outro hotel do grupo, de qualidade superior. A Reclamante alega ter expressamente questionado se existia sargaço na localização do hotel, tendo-lhe sido garantido que não. Assim, aceitando, comunicou à --- a mudança e esta procedeu a reconfigurar o transfer que os haveria de levar ao aeroporto no final da estadia.

Sucede, porém, que ao chegar ao hotel a Reclamante alega que existiam muitas espreguiçadeiras e imensas sombras, mas que toda a linha de costa estava cheia de sargaço, o que impedia que usufruíssem da praia. Alega também que atendendo à concentração de sargaço, era impossível que a situação tivesse sido recente.

Neste contexto, pede ao Tribunal a devolução do valor integral suportado pela viagem no total de 3.132 € (três mil cento e trinta e dois euros).

A Reclamada ----, por seu turno, alega que não promoveu a venda do “regime preferred” porque na data da celebração do contrato não tinha tal serviço disponível para comercialização. Por outro lado, alega que fez tudo o que lhe era legal e contratualmente

exigido e que a decisão de mudar de hotel foi tomada de modo unilateral e exclusivo pela Reclamante, sem que tenha existido intervenção da sua parte. Peticiona a sua absolvição do pedido.

A Reclamada ----ausente da audiência de julgamento pese embora tenha sido devidamente citada, apresentou defesa escrita, no âmbito da qual alegou, em síntese que: enquanto operador turístico não tem forma de saber qual a taxa de ocupação das sombras ou espreguiçadeiras do hotel, mas que também não tem registo de queixas a este respeito. Por outro lado, alega que as queixas que a Reclamante apresenta tem que ver com a gestão interna do hotel e que, em momento algum, se reconduz a um incumprimento da sua parte. Ademais, alega que a mudança de hotel foi decidida pela Reclamante, sem a sua intervenção.

Finalmente, alega que o próprio hotel para onde se mudou a Reclamante lhe ofereceu o acesso ao VIP Club preferencial e um upgrade para uma categoria superior, o que foi utilizado pela Reclamante. Pugna pela sua absolvição de pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Entre a Reclamante e a Reclamada ---. celebrou-se um contrato relativo a uma viagem organizada, na modalidade de pacote de viagem com tudo incluído, para Bayahibe, a realizar nos dias 10 a 17 de junho de 2025;
- b) A Reclamada ---. surge enquanto agência retalhista, a qual comercializou o pacote turístico organizado pela Reclamada ---
- c) O custo total do pacote foi de 3.132 € (três mil cento e trinta e dois euros);

- d) A estadia deveria ter lugar no Hotel Dreams Dominicius, Lda.;
- e) A Reclamante, antes mesmo da partida, questionou a Reclamada ---sobre eventuais problemas a nível de disponibilidade de espreguiçadeiras e falta de sombras na praia;
- f) No dia 02.06.2025, a resposta da Reclamada foi no sentido de que o operador não confirmava qualquer questão nesse domínio;
- g) A Reclamante nunca foi informada da existência de um “Regime preferred”;
- h) A Reclamada --- não comercializava o “regime preferred” para esse hotel na data em questão;
- i) A Reclamante, logo no primeiro dia no destino, verificou a inexistência de sombras e espreguiçadeiras suficientes na praia;
- j) Num gesto excecional, o guarda da praia autorizou que ficassem no espaço destinado ao “Regime preferred”;
- k) No dia 12.06.2025, a Reclamante informou a Reclamada --- que no dia 11 existiam poucas espreguiçadeiras na praia e nenhuma sombra e que no dia 12 já não existia nenhuma das hipóteses;
- l) A Reclamada ---- informou, no dia 12.06.2025, que contactou o operador para a situação ser resolvida;
- m) A Reclamante voltou a não ter sombras nos dias seguintes;
- n) No dia 12.06.2025, um funcionário do hotel propôs diretamente à Reclamante a mudança para outro hotel do grupo, de qualidade superior;
- o) A Reclamante informou a Reclamada --- dessa proposta e pediu que aferisse da credibilidade da mesma;
- p) As Reclamadas não foram envolvidas nesse processo de mudança;
- q) A Reclamante questionou se existia sargaço na localização do hotel, tendo-lhe sido garantido que não;
- r) A Reclamante aceitou a mudança e comunicou à --- a mesma;

- s) A ---- procedeu ao reagendamento do transfer que levaria a Reclamante ao aeroporto no final da estadia;
- t) No dia 13.06.2025, a Reclamante contactou a Reclamada --- informando que a praia estava cheia de sargaço e a pedir a devolução do valor integral da viagem;
- u) Existia sargaço na praia do novo hotel;
- v) O sargaço é um fenómeno natural, sem controlo humano;
- w) A Reclamante sabia que existia risco de sargaço naquela zona da República Dominicana;
- x) A Reclamante recebeu da Reclamada --- uma declaração informativa sobre o sargaço;
- y) O novo hotel ofereceu à Reclamante um acesso ao VIP Club preferencial e um upgrade para uma categoria superior, o que foi utilizado pela Reclamante.

4.1.2. Factos não provados

- a) Que a mudança para o novo hotel tenha sido diretamente promovida pelas Reclamadas;
- b) Que a Reclamante e o seu marido não tenham usufruído do hotel e das instalações do mesmo.
- c) Que as Reclamadas se tenham obrigado por contrato a disponibilizar espreguiçadeiras à Reclamante.

4.1.3. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer das declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada

pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

A Reclamante demonstrou a celebração do contrato e a ausência de espreguiçadeiras e de sombras. Demonstrou ademais que enviou diversos emails para as Reclamadas dando conta da escassez de sombras, mas que também ultrapassou as outras aceitando mudar de hotel. Ademais, o facto v) resulta dos documentos juntos ao processo e os factos w) e x) são do domínio público.

O facto não provado a), por sua vez, resulta das próprias declarações da Reclamante e dos emails que junto aos autos: foi um funcionário do hotel que dirigiu essa proposta à Reclamante.

O facto não provado b) resulta das declarações da Reclamante: o hotel não se cingia à praia. Todas as outras instalações estavam disponíveis e foram utilizadas pela Reclamada e pelo seu marido.

Finalmente, o facto não provado c): este facto é constitutivo do direito da Reclamante, pelo que, de acordo com o artigo 341.º, n.º 1 CC, a sua prova recaía sobre a mesma. Contudo, não foram juntos aos autos quaisquer elementos que permitam ao Tribunal concluir que esse facto se teve como provado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre a Reclamante e a Reclamada ---, nas vestes de agência retalhista, foi celebrado um contrato de viagem organizada, a ser realizado pela Reclamada ---. O conceito de viagem organizada, para os devidos efeitos, é o que se encontra consagrado no artigo 2.º, n.º 1, al. p), do Decreto-Lei n.º 17/2018¹: aquela que resulta da “combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias”. Esta é a situação que se encontra em análise nos autos, dado que a viagem comercializada reunia quer a viagem para Bayahíbe, quer outras deslocações dentro do próprio país de destino e também o alojamento, com tudo incluído. Uma vez esclarecida o tipo contratual celebrado pelas partes, importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal ao abrigo da arbitragem necessária, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de viagem organizada com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho² (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo

¹ Estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/2302

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de viagens e os Reclamantes celebraram o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamadas, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se existiu um incumprimento contratual por parte das mesmas que justifique a procedência do direito alegado pela Reclamante.

Nos termos do contrato celebrado entre as partes – e configurando o mesmo uma viagem organizada – a Reclamada assumiu a obrigação de, mediante o respetivo pagamento, providenciar a viagem e todos os meios necessários para que a Reclamante chegasse ao destino contratado e nos exatos termos acordados, podendo aí gozar de todos os serviços contratados. Estamos, portanto, perante obrigações de natureza sinalagmática: tendo a Reclamante cumprindo a sua prestação (artigo 397.º CC³), o pagamento do preço, caberia à Reclamada cumprir a sua. Neste contexto, a Reclamante e o seu marido chegaram ao país de destino e ao alojamento contratado.

Sucedem, porém, que não tiveram sombras ou espreguiçadeiras suficientes na praia. Questiona-se, pois, se as Reclamadas estavam obrigadas a providenciar este serviço. A resposta não pode deixar de ser negativa, pois não foi junta aos autos qualquer documentação que demonstrasse a existência desta obrigação por parte das mesmas. É certo que esta era, manifestamente, uma questão central para a Reclamante, dado que até

³ CC – Código Civil.

questionou previamente à partida sobre eventuais problemas com essa disponibilidade, tendo a Reclamada --- respondido de acordo com os dados de que dispunha.

Não se pode, nesse sentido, entender que as Reclamadas incumpriram o contrato que tinham com a Reclamante, pois que não assumiram esta obrigação. Contudo, o Hotel em causa, seu auxiliar no cumprimento, forneceu informações erradas aquando da mudança de hotel à Reclamante, a qual se mostrou ainda mais nociva do que a permanência no atual.

De acordo com o artigo 800.º, n.º 1 do CC, “[o] devedor é responsável perante o credor pelos actos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor”. Aliás, no mesmo sentido dispõe o artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 17/2018⁴.

Por conseguinte, podemos concluir que as Reclamadas não cumpriram a prestação a que estavam vinculadas, pois o seu auxiliar informou erradamente quanto à disponibilidade de sombras e espreguiçadeiras, bem como, e este é o ponto central, ainda promoveu a mudança para um hotel cuja praia estava fortemente afetada pelo sargação.

Não obstante, não se olvide que a Reclamante mudou de hotel por vontade própria, sem que tivesse havido intervenção direta das Reclamadas. Ademais, também se considere o argumento da Reclamante, de acordo com o qual “Não realizamos uma viagem para a República Dominicana para ficar na piscina, para isso teríamos ficado em Portugal e não tínhamos tantas despesas e arrelias”. Este argumento não deixa de estar correto, contudo, na verdade a Reclamante e o marido utilizaram o hotel, dormiram, alimentaram-se e gozaram das instalações, motivo pelo qual também repudia o ordenamento jurídico que

⁴ “Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.”

peçam a totalidade do valor suportado pelas férias, o qual também comporta o custo das viagens aéreas e respetivas deslocações.

O caminho não é, portanto, a devolução total, a qual equivaleria a um enriquecimento sem causa nos termos do artigo 473.º CC, mas uma redução do preço.

Com efeito, nos termos do artigo 29.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, “[o] viajante tem direito 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”. A mudança foi feita com o assentimento da Reclamante, mas somente após sugestão do hotel, o qual é, conforme foi esclarecido, um auxiliar no cumprimento e tendo a Reclamante questionado expressamente se havia sargação.

Deve-se, nesta contabilização, atender a que a mudança afetou cinco dias de férias (de uma viagem de oito dias), pois mudaram de hotel no dia 13.06.2025 e regressaram a Portugal no dia 17.06.2025. Deste modo, atendendo aos serviços que foram gozados, as atualizações para regimes superiores que foram fornecidos à Reclamante e ao facto de que efetivamente viajou, esteve hospedada e se alimentou, entende-se que deve existir uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) do preço total suportado, o que perfaz o valor de 783 € (setecentos e oitenta e três euros). Num destino marcadamente qualificado como de praia, a privação de fruição da praia, em virtude de uma sugestão de mudança de hotel promovida por um auxiliar no cumprimento da Reclamada, assume gravidade suficiente para justificar a redução do preço, sobretudo atendendo ao número de dias envolvido.

5. DECISÃO

Pelo exposto, considera-se parcialmente procedente, por provado, o pedido da Reclamante, condenando-se a Reclamada ---. no pagamento de 783 € (setecentos e oitenta e três euros), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pela Reclamante.

Deve a Reclamante, no prazo de cinco dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 3.132 € (três mil cento e trinta e dois euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 5 de dezembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)