

**Processo n.º 3679/2025**

**Sentença n.º 116/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, --- e ----, devidamente identificados nos autos, sendo os menores representados pelo seu pai ---;

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

## **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**

Os Reclamantes celebraram com a Reclamada um contrato de viagem organizada, na modalidade de pacote de viagem com tudo incluído, para a Tunísia, a realizar nos entre os dias 30.06.2025 e 07.07.2025. A Reclamada surge enquanto agência retalhista, a qual comercializou o pacote turístico. O custo total do pacote foi de 3.202,40 € (três mil duzentos e dois euros e quarenta cêntimos) e a estadia teria lugar no Souse Palace Hotel & Spa Hotel, com dois quartos comunicantes.

Sucede, porém, que alegam os Reclamantes que a Reclamada se desviou do plano contratualmente acordado, não tendo providenciado os serviços com a qualidade devida. Neste sentido, alegam que o transfer demorou 3h50 (três horas e cinquenta minutos) para realizar o percurso desde o aeroporto até ao hotel onde ficariam alojados, o que se revelou demasiado cansativo, dado que viajavam com menores. Por outro lado, alegam que quando chegaram ao hotel não lhes foi disponibilizado um quarto comunicante, que tiveram de trocar de quarto diversas vezes, que as condições não eram as adequadas, designadamente “ausência de ar condicionado, número insuficiente de toalhas e más condições de higiene. O hotel apresentava falhas graves: lençóis sujos, secador com fios expostos, presença de insetos nos quartos, zonas comuns degradadas, comida mal servida e utensílios partilhados sem higiene”. Ademais, alegam que o voo de partida saiu com um atraso superior a uma hora.

Neste contexto, peticionam ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 500 € (quinhentos euros) por danos não patrimoniais e de 640,48 € (seiscentos e quarenta euros e quarenta e oito cêntimos) correspondentes a vinte por cento do valor do pacote turístico em virtude do cumprimento defeituoso do mesmo, num total de 1.140,48 € (mil cento e quarenta euros e quarenta e oito cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, impugna toda a factualidade descrita pelos Reclamantes que se encontre em oposição com a sua contestação. Neste contexto, alega que o transfer que foi realizado foi o contratualizado, dado que os Reclamantes optaram por um transfer regular partilhado e não exclusivo ou privado. Nessa medida, imputa a escolha do mesmo ao mero exercício de autonomia privada dos Reclamantes.

No que concerne às questões de higiene e segurança no Hotel, alega que as mesmas não foram comunicadas durante a estadia e que, de todo o modo, a qualificação como cinco estrelas deve ser interpretada em conformidade com o padrão local, devendo relevar o facto de o mesmo estar situado no continente africano.

Quanto ao quarto comunicante, alega que a questão foi resolvida, demonstrando uma atitude proativa do hotel na procura da satisfação dos seus hóspedes.

Não foi possível conciliar a posição das partes, pese embora a Reclamada se tenha oferecido para compensar os Reclamantes com o valor relativo a uma noite.

#### **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 os Reclamantes e a Reclamada celebrou-se um contrato de viagem organizada, na modalidade de pacote de viagem com tudo incluído, para a Tunísia, a realizar nos entre os dias 30.06.2025 e 07.07.2025;
- b) Dois dos Reclamantes tinham 14 e 9 anos na data da viagem;
- c) A Reclamada surge enquanto agência retalhista, a qual comercializou o pacote turístico;
- d) O custo total do pacote foi de 3.202,40 € (três mil duzentos e dois euros e quarenta cêntimos);
- e) Os Reclamantes contratualizaram que lhes fossem atribuídos quartos comunicantes;
- f) A estadia teria lugar no Souse Palace Hotel & Spa Hotel, com dois quartos comunicantes;
- g) O transfer demorou 3h50 (três horas e cinquenta minutos) para realizar o percurso desde o aeroporto até ao hotel onde ficariam alojados;
- h) Os Reclamantes não contratualizaram um transfer privado, mas um comum;
- i) Quando chegaram ao hotel não lhes foi disponibilizado um quarto comunicante;
- j) O quarto que foi habitado pelos menores na primeira noite não tinha ar condicionado;

- k) O quarto comunicante após foi atribuído na terceira noite, depois das 16h00 horas;
- l) Os Reclamantes trocaram de quarto diversas vezes;
- m) Um par de raquetes estava desgastado;
- n) Pelo menos uma das cadeiras da sala de refeições estava suja;
- o) A taça da água destinada à colher do gelado que os hóspedes utilizavam estava suja e com água suja;
- p) O Reclamante teve de solicitar toalhas pois não estavam disponíveis no quarto de hotel;
- q) O Reclamante matou um inseto no quarto de hotel;
- r) Existiram obras de requalificação junto do hotel;
- s) Existia um edifício abandonado junto ao hotel;
- t) O Reclamante enviou diversas mensagens WhatsApp à funcionária da agência durante a sua estadia, a primeira das quais no dia 01.07.2025;
- u) Os Reclamantes são viajantes habituais, não sendo esta a sua primeira viagem.

#### **4.1.2. Factos não provados**

- a) Que o voo tenha partido com uma hora de atraso.

#### **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. Neste contexto foram consideradas as declarações da parte, bem como o testemunho oferecido por ----, arrolada pela Reclamada.

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”.

Os Reclamantes demonstraram a celebração do contrato e os termos acordados quanto ao mesmo (duração, preço, a exigência de quartos comunicantes e a opção por um transfer standard). Por outro lado, também ficou provado que a atribuição do quarto comunicante apenas teve lugar na terceira noite da estadia (cf. declarações das partes e conversa WhatsApp junta aos autos pelo Reclamante) e que as condições de higiene no local das refeições apresentavam debilidades.

O facto não provado a), por sua vez, apesar de alegado, não é provado, não sendo aduzido aos autos qualquer meio de prova que permita concluir pela sua verificação. Este facto é constitutivo do hipotético direito dos Reclamantes, pelo que, de acordo com o artigo 341.º, n.º 1 CC, a sua prova recaía sobre os mesmos. 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 officiosamente conhecer.

\*

Entre os Reclamantes e a Reclamada, nas vestes de agência retalhista, foi celebrado um contrato de viagem organizada na modalidade de pacote de viagem com tudo incluído, para a Tunísia, a realizar nos entre os dias 30.06.2025 e 07.07.2025. 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 a Tunísia, quer outras deslocações dentro do próprio país de destino e também o alojamento, com tudo incluído. Uma vez esclarecido 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 Julho<sup>2</sup> (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo 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

---

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

<sup>2</sup> Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

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 Reclamada, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se existiu um incumprimento contratual por parte daquela que justifique a procedência do direito alegado pelos Reclamantes.

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 os Reclamantes chegassem ao destino contratado e nos exatos termos acordados, podendo aí gozar de todos os serviços contratados. Estamos, portanto, perante obrigações de natureza sinalagmática: tendo os Reclamantes cumprindo a sua prestação (artigo 397.º CC<sup>3</sup>), o pagamento do preço, caberia à Reclamada cumprir a sua. Neste contexto, os Reclamantes chegaram efetivamente ao destino contratados. Importa, no entanto, analisar a questão do atraso do voo de partida e a duração do transfer.

No que concerne ao atraso do voo, o mesmo poderia relevar para convocar a aplicação do Regulamento n.º 261/2004. No que respeita ao cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004). Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 1.º, al. c), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação atraso de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a).

---

<sup>3</sup> CC – Código Civil.

A matéria dos atrasos é regulada no artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Do artigo 6.º, onde se regula a matéria dos atrasos dos voos, não resulta uma remissão expressa para o artigo 7.º onde se prevê o direito a indemnização, o que poderia levar à conclusão de que as indemnizações previstas naquela norma não se aplicam em caso de atraso do voo. Tal conclusão, contudo, não procede.

Com efeito, nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)<sup>4</sup> – essencial em virtude do princípio da interpretação conforme do Direito da União Europeia – tem-se vindo, em sede de reenvio prejudicial<sup>5</sup>, a decidir que os passageiros que tenham sido vítimas de atraso considerável, igual ou superior a três horas<sup>6</sup> [destaque nosso], na chegada ao destino contratualizado, beneficiam do direito à indemnização consagrado no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em termos idênticos aos dos passageiros cujo voo foi objeto de cancelamento, contanto que que não tenha existido reencaminhamento por parte da transportadora, nos termos regulados no artigo 5.º, n.º 1, al. c), parágrafo iii).

Esta interpretação protetora dos passageiros é de matriz jurisprudencial e assenta na verificação de dois requisitos cumulativos: (i) a existência de um atraso e (ii) que o mesmo seja superior a três horas. Por conseguinte, estando apenas um atraso que reúna as aquelas

---

<sup>4</sup> A título meramente exemplificativo, cf. acórdão de 4 de maio de 2017, processo C-315/15 Marcela Pešková e Jirí Pešká / Travel Service a.s, bem como o processo C-11/11 Air France SA/Heinz-Gerke Folkerts e Luz-Tereza Folkerts, ambos disponíveis em <https://curia.europa.eu/>. Cf., ainda, o acórdão de 19 de novembro de 2009, processos apensos C-402/07 e C- 432/07, disponível no mesmo local atrás referido.

<sup>5</sup> Considere-se a este propósito que o reenvio prejudicial permite aos órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes seja submetido, interrogar o TJUE sobre a interpretação do direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O TJUE não profere uma decisão sobre o litígio nacional, apenas determina a interpretação do direito da União Europeia, cabendo ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do TJUE.

<sup>6</sup> Cf. Conforme afirma o TJUE “Por outro lado, o Tribunal de Justiça declarou igualmente que, quando os passageiros sofram à chegada um atraso considerável do seu voo, ou seja, de uma duração igual ou superior a três horas, dispõem de um direito a indemnização com base no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 (v., neste sentido, Acórdãos de 19 de novembro de 2009, Sturgeon e o, C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716, n.ºs 60 e 61, e de 23 de outubro de 2012, Nelson e o, C-581/10 e C-629/10, EU:C:2012:657, n.ºs 34 e 40)”, cf. ponto 19, Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção), 7 de julho de 2022, processo C-308/2.

caraterísticas previstas no artigo 6.º, n.º 1, al. a) do referido Regulamento *pode* gerar na esfera jurídica dos passageiros o direito a indemnização previsto no artigo 7.º do mesmo Regulamento.

Sucedo, porém, que essa não é a situação em discussão nos presentes autos, pois não estamos perante um atraso igual ou superior a 3 (três horas). Por conseguinte, não é possível convocar a aplicação do Regulamento *supra* identificado.

Quanto ao transfer: tal como resultou provado, os Reclamantes não contrataram um transfer privado, tendo-se bastado com um que operava serviço partilhado entre diversos hotéis. Ademais, nas diversas conversas que tiveram com a funcionária da agência de viagens também não suscitaram a questão. Por conseguinte, quanto a este ponto, deve entender-se que a Reclamada cumpriu com o plano contratual, tendo recolhido os Reclamantes no aeroporto e levando-os até ao hotel de destino. Não tendo selecionado outra modalidade de serviço e sendo viajantes habituais, pois tal como decorre dos meios de prova juntos ao processo os Reclamantes já viajaram por diversas vezes, deveriam saber que um transfer partilhado pode demorar mais do que um privado ou direto. Não era, pois, exigível à Reclamada que procedesse de outro modo que não este quanto a este aspeto em particular.

No que concerne aos quartos disponibilizados e às condições de habitabilidade do hotel, é necessário apreciar a questão de outro ângulo. Tendo os Reclamantes solicitado um quarto comunicante, dado que se faziam acompanhar de menores, não se pode aceitar que somente na terceira noite de uma estadia com oito noites lhes fosse providenciado exatamente o que contrataram. A situação é particularmente agravada pelo facto de um dos quartos temporários não dispor de ar condicionado, atendendo a que o hotel se localiza no continente africano e que se estava em pleno verão, estando, portanto, um calor acentuado. É certo que os Reclamantes pernoveram e usufruíram do resto das

comodidades do hotel, mas o seu repouso noturno ficou prejudicado por tal situação. Acresce ao exposto a necessidade de estarem sucessivamente a trocar de habitação, o que não sucederia se o contrato houvesse sido pontualmente cumprido desde o início.

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 17/2018<sup>7</sup>.

Por conseguinte, podemos concluir que a Reclamada não cumpriu a prestação a que estava vinculada, pois o seu auxiliar não disponibilizou quartos com as características que as partes definiram no contrato. Não se olvide que, no entanto, que o hotel tentou, sucessivamente, acomodar e resolver a situação. Contudo, o dano produziu-se: as férias, que se pretendem como um momento de relaxamento e de descanso, ficaram parcialmente comprometidas por um conjunto de eventos imputáveis única e exclusivamente ao comportamento do auxiliar da Reclamada.

No que concerne aos insetos: pode suceder – e é um facto do conhecimento público – que num hotel de praia surjam, por vezes, insetos. A proximidade ao mar pode gerar esse impacto. Por outro lado, foi um inseto e não uma infestação, motivo pelo qual não procede o argumento do Reclamante de falta de higiene /salubridade quanto a esse ponto.

Quanto às raquetes, as mesmas estão utilizadas, coçadas e imensamente desgastadas. Contudo, não basta esse aspeto para considerar que as férias estejam estragadas por um pormenor mínimo e o mesmo se afirme quanto à vista para um edifício abandonado. As

---

<sup>7</sup> “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.”

áreas circundantes do hotel não foram alteradas em virtude da estadia deste hóspede, já existindo como tal antes disso.

Finalmente, o estado da área de refeição. Efetivamente a cadeira tem manchas e a taça está repleta de água suja, o que não é aceitável para um hotel de cinco estrelas, mesmo que atendendo ao contexto geográfico e ou cultural em que está inserido. Tal situação pode prejudicar o conforto da estadia, mas não invalida que a mesma se tenha realizado ainda assim,

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”. Tal situação não é o que se verifica nos presentes autos, dado que não foi o viajante que causou ou originou a falta de conformidade.

Deve-se, nesta contabilização, atender a que a não atribuição do quarto comunicante afetou três dias de férias e duas noites (de uma viagem de oito dias), pois o quarto foi disponibilizado depois das 16h00 do terceiro dia e ao facto de o quarto onde os menores pernoveram antes disso não estar servido de ar condicionado. Também a mudança de quarto tem o seu impacto no descanso que as férias devem proporcionar. Deste modo, atendendo aos serviços que foram gozados pelos Reclamantes (pois no custo da viagem incluem-se além da pernoita, a alimentação e as viagens), ao estado da área de refeições e ao incómodo de estarem continuamente a enviar mensagens com reclamações para a funcionária do operador turístico, o que os impediu de gozarem as suas férias em pleno, entende-se que deve existir uma redução de 20% (vinte por cento) do preço total suportado, o que perfaz o 640,48 € (seiscentos e quarenta euros e quarenta e oito

cêntimos). Neste valor contemplam-se todos os danos morais sofridos pelos Reclamantes, incluindo o desgaste, a frustração e o não gozo pleno e descansado resultante das suas férias, comumente designado por “dano das férias estragadas”<sup>8</sup>. Este é, pois, um dano não patrimonial com suficiente “gravidade” para reclamar a tutela do direito”, nos termos do artigo 496.º do Código Civil.

#### **5. DECISÃO**

Pelo exposto, considera-se parcialmente procedente, por provado, o pedido da Reclamante, condenando-se a Reclamada no pagamento de 640,48 € (seiscentos e quarenta euros e quarenta e oito cêntimos), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pela Reclamante.

Absolve-se a Reclamada do pedido indemnizatório de 500 € (quinhentos euros).

Devem os Reclamantes, no prazo de cinco dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal.

#### **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 1.140,48 € (mil cento e quarenta euros e quarenta e oito cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

---

<sup>8</sup> Cf. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, processo n.º 2006/2008-7, de 24.06.2008.