

Processo nº 2600/2024

Sentença n.º 117/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificado nos autos;

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou com a Reclamada um pacote de viagem organizada, com partida de Lisboa e destino à Croácia, a ter lugar entre os dias 03.08.2025 e 11.08.2025. A viagem teve o custo de 2.108,50 € (dois mil cento e oito euros e cinquenta cêntimos).

Inicialmente, o voo de ida seria realizado pela Eurowings (com escala em Estugarda). Sucede, porém, que a alega que a Reclamada alterou, posteriormente esse voo para ser realizado pela Croatia Airlines (com escala em Munique).

Neste contexto, alega que por lapso compareceu no dia 03.08.2025 no aeroporto, mas seguindo a reserva inicial Eurowings (com escala em Estugarda). Quando tentou embarcar, a companhia aérea não o permitiu. Alega que contactou de imediato a ---, mas que não existia qualquer apoio ao cliente disponível ao fim de semana que pudesse esclarecer o lapso e permitir o embarque no voo correto (ainda a tempo de o realizar). Afirma que só teve conhecimento do seu erro no terceiro dia (05.08.2025) seguinte à data do embarque original e que só pelo mau atendimento da Reclamada se viu completamente prejudicado, perdendo na íntegra o pacote turístico contratado.

Neste sentido, peticiona ao Tribunal uma indemnização no valor 2.108,50 € (dois mil cento e oito euros e cinquenta cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, veio, em sede de contestação, impugnar a pretensão do Reclamante. Nesta sede, alega, em síntese, no dia 16.03.2025, o Requerente efetuou, por sua exclusiva iniciativa, uma reserva de viagem através da plataforma online da ---, tendo

escolhido e selecionado (sem qualquer intervenção da agência) os serviços pretendidos, incluindo os voos. A ida ficou agendada para dia 03.08.2025, pelas 09h20, hora de Lisboa e contemplava uma escala em Estugarda, seguindo a partir daí para Zagrebe. Contudo, na data de 30.04.2025, o Reclamante informou a Reclamada que a companhia aérea havia cancelado o voo, pelo que solicitava a apresentação de alternativas.

Neste contexto, a Reclamada alega que sugeriu como opção e o Reclamante aceitou o voo Lisboa – Munique, com partida pelas 08h35 e chegada às 12h40. Assim, quando o Reclamante contactou a Reclamada dando conta que não lhe permitiram embarcar já era dia 04.08.2025, dia seguinte à viagem. Por conseguinte, ao não comparecer no voo ou utilizar os restantes serviços contratados, designadamente hotéis e aluguer de viatura, os fornecedores consideraram a reserva como “no-show”, o que, nos termos contratuais aplicáveis, equivale a um cancelamento no próprio dia, com aplicação das condições da reserva, o que se traduz numa perda total do pacote turístico.

Finalmente, conclui que apenas não foi possível dar esta informação mais cedo ao Reclamante porque o mesmo expôs a informação de modo errado nos contactos telefónicos que teve com a Reclamada, indicando, erroneamente, os dados anteriores da reserva.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

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

- a) A Reclamada é uma agência de viagens que se dedica à organização e comercialização de viagens;
- b) No dia 16.03.2025, o Requerente efetuou, por sua exclusiva iniciativa, uma reserva de viagem através da plataforma online da ---, tendo escolhido e selecionado os

- serviços que pretendia, com partida de Lisboa e destino à Croácia, a ter lugar entre os dias 03.08.2025 e 11.08.2025;
- c) A viagem teve o custo de 2.108,50 € (dois mil cento e oito euros e cinquenta cêntimos).
 - d) A ida ficou agendada para dia 03.08.2025, pelas 09h20, hora de Lisboa e contemplava uma escala em Estugarda, seguindo a partir daí para Zagrebe;
 - e) A companhia aérea alterou, posteriormente esse voo para ser realizado pela Croatia Airlines (com escala em Munique);
 - f) Na data de 30.04.2025, o Reclamante informou a Reclamada que a companhia aérea havia cancelado o voo, pelo que solicitava a apresentação de alternativas;
 - g) A Reclamada sugeriu ao Reclamante o voo Lisboa – Munique, com partida de Lisboa na data de 03.08.2025, pelas 08h35 e chegada às 12h40;
 - h) O Reclamante aceitou esta modificação e foi-lhe enviado o comprovativo para o seu e-mail;
 - i) No dia 03.08.2025 o Reclamante dirigiu-se ao aeroporto de Lisboa com a sua esposa, mas seguindo a reserva inicial Eurowings (com escala em Estugarda);
 - j) Quando tentou embarcar, a companhia aérea não o permitiu, tendo recebido a informação, depois de estar na fila, que os bilhetes tinham sido cancelados;
 - k) O Reclamante contactou a Reclamada pelo contacto WhatsApp, mas sendo fim-de-semana não havia atendimento humano nesse canal de contacto;
 - l) No dia 04.08.2025, o Reclamante faz uma chamada para a linha de apoio da Reclamada e narra os eventos, dizendo que não conseguiu fazer o check-in online e que no aeroporto o informaram que a Reclamada havia cancelado os seus bilhetes, motivo pelo qual não conseguiu embarcar;
 - m) Na chamada de dia 04.08.2025, o Reclamante pede uma alternativa para tentar repor a situação, não perdendo a sua viagem;
 - n) Na chamada de 04.08.2025, o Reclamante mantém que a sua viagem inicial tinha escala em Estugarda;

- o) No dia 05.08.2025, o Reclamante, face à ausência de resposta da Reclamada, faz uma nova chamada para a linha de apoio;
- p) Na chamada de dia 05.08.2025, o Reclamante narra os mesmos eventos e a operadora tenta compreender a situação;
- q) No minuto 35:28 da chamada fica esclarecida a questão, afirmando a operadora que o Reclamante deveria ter embarcado na viagem com escala em Munique;
- r) O Reclamante confirma que recebeu um e-mail com menção a Munique na quinta-feira anterior, mas que estranhou;
- s) No minuto 46 a operadora afirma “vou fazer o melhor que posso. Tentar o melhor que posso, mas neste momento, o que vou pedir é tentar minimizar a perda desta viagem, tentar minimizar isto. Mas não sei o que é que vamos conseguir” [sic];
- t) Ao não comparecer no voo ou utilizar os restantes serviços contratados, designadamente hotéis e aluguer de viatura, os fornecedores consideraram a reserva como “no-show”;
- u) Houve perda total da reserva.

3.1.2. Factos não provados

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

- a) Que o Reclamante tenha dotado a Reclamada dos elementos factuais corretos aquando da sua chamada telefónica.

3.1.3 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos junto aos autos, na prova produzida na audiência de discussão e julgamento e nas declarações de parte. Ademais, o Tribunal ordenou a junção das gravações das chamadas

telefónicas aos autos, de modo a poder ouvir as conversações com a linha de apoio, as quais foram disponibilizadas pela Reclamada.

Além do exposto foi considerado o testemunho de ----, responsável pelo apoio ao cliente / cal centre da 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 CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Conforme resultou das chamadas telefónicas juntas aos autos, foi um erro do Reclamante que esteve na origem de todo o litígio. O Reclamante estava dotado dos elementos da reserva correta e, por distração ou negligência, seguiu a anterior, de tal modo que quando contactou a Reclamada o voo em que deveria ter embarcado já tinha partido.

Por outro lado, resulta das chamadas telefónicas gravadas que o Reclamante sistematicamente narrou os eventos de forma incorreta à Reclamada, o que levou a que não fosse possível compreender mais cedo o que tinha sucedido. Também ficou provado que aquando da primeira chamada com um assistente humano, o voo já tinha partido e o Reclamante não havia embarcado.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), 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

¹ CC – Código Civil.

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 ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de viagem organizada. 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 17/2018²: 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 Croácia (com escalas e respetivo regresso), quer o alojamento dos viajantes.

Uma vez esclarecida a relação contratual estabelecida entre as partes, importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal ao abrigo do mecanismo de arbitragem necessária de conflitos de consumo, se estamos perante uma relação de consumo para efeitos de aplicação do 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

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 Julho³ (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

² Estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/2302

³ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

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 o Reclamante celebrou o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias para a Croácia com a sua esposa.

Estando qualificada juridicamente a relação entre o Reclamante e a Reclamada, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar a mesma deve ser condenada a indemnizar o Reclamante no valor petitionado. A resposta não pode deixar de ser negativa.

A relação obrigacional estabeleceu-se entre o Reclamante e a Reclamada, sendo, em virtude do sinalagma funcional que liga as obrigações assumidas, ambos credores e devedores em simultâneo. Neste sentido, e conforme resulta do Decreto-Lei n.º 17/2018, designadamente do seu artigo 35.º, n.º 1, “[a]s agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem”. Sucede, porém, que não houve qualquer erro ou incumprimento nos serviços contratualizados: foi o Reclamante que por erro seu seguiu a reserva original e que já tinha sido objeto de remarcação após informação sua. Não foi um qualquer ato (ação ou omissão) da Reclamada que gerou este equívoco no espírito do Reclamante.

Por conseguinte, ao abrigo do regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 17/2018 não é possível responsabilizar a Reclamada no sentido petitionado pelo Reclamante.

Resta, pois, analisar a eventual responsabilidade civil contratual da mesma. Numa situação de responsabilidade civil temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Sucede, porém, que não existe um facto lesivo, pois a Reclamada cumpriu, em virtude das circunstâncias, exatamente o que lhe assistia: providenciou todos os serviços ao

Reclamante e prestou as informações que lhe competia prestar em virtude dos dados que o mesmo comunicou. Foi o Reclamante que insistiu junto da Reclamada com a reserva errada, criando uma entropia que impediu o cabal apuramento da realidade.

O requisito seguinte é a ilicitude, entendida como a desconformidade entre a prestação a que a parte estava obrigada e aquela que efetivamente realizou. Isto é, a Reclamada comprometeu-se a proceder à marcação das viagens, a disponibilizar a respetiva documentação e a executar todas as tarefas conexas — o que, de facto, veio a cumprir. Face ao exposto também não existe ilicitude.

A culpa, sendo uma responsabilidade contratual está presumida nos termos do artigo 799.º, n.º 1 do CC. Contudo, a Reclamada, aos olhos do Tribunal, conseguiu ilidir a presunção que sobre si recaía (artigo 799.º, n.º 2 CC). Com efeito, o bom pai de família não teria podido, face às circunstâncias do caso, procedido de modo diferente.

O nexó de causalidade, nos termos do artigo 563.º CC, também não se encontra verificado: “[a] obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”. Ora, o dano produziu-se pela conduta do Reclamante ao seguir inadvertidamente uma reserva errada e a insistir nesse erro, induzindo em erro os próprios operadores da Reclamada. Noutra sentença, sempre se afirma que quando o Reclamante alega que os funcionários da Reclamada não lhe prestaram a assistência correta já o dano se havia produzido: ao não comparecer no voo ou utilizar os restantes serviços contratados, designadamente hotéis e aluguer de viatura, os fornecedores consideraram a reserva como “no-show” e deu-se a perda total da reserva. Em suma, a perda da reserva deveu-se única e exclusivamente ao erro do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 2.108,50 € (dois mil cento e oito euros e cinquenta cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)