



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4475 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Outros serviços de lazer

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** artigos 798º, 799º e 566º, nº 3, do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Reembolso parcial de 50% do valor pago (€735,00);  
Indemnização por danos não patrimoniais (€1.000,00).

---

## **SENTENÇA Nº 118 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;  
e

**Reclamada:** ---- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o serviço de experiência fotográfica em viagem organizada por fotógrafo profissional, cujo serviço não correspondeu ao contratado e a informação previamente disponibilizada. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1735,00: € 735,00, por reembolso parcial do valor pago (50%), acrescido do pagamento de € 1000,00, por danos morais, acrescido de juros de mora (cf. reclamação a fls. 1 e ss. e requerimento a fls. 37).



Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer que cria experiências fotográficas, desenvolvidos por fotógrafo profissional. Que, no caso em análise, foi dada oportunidade aos participantes de fotografar determinados locais e que quando o Reclamante se recusou a caminhar, foi-lhe arranjado um novo alojamento e refeições, Que, ao longo da viagem, todos os demais participantes reclamaram do comportamento do Reclamante, que se foi agravando ao longo dos dias. Que, no seu entender, cumpriu com todos os objetivos da experiência (cf. *emails* de 14, 18 e 24 de novembro de 2022 a fls. 51, 53 e 55, respetivamente).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. --- é um empresário em nome individual que, de modo profissional, proporciona experiências fotográficas em viagens organizadas, para grupos acompanhadas através da marca ---- (cf. doc. a fls. 13 e 22 e declarações do Reclamante);
2. Estas viagens têm um programa que privilegia a existência de momentos específicos para a captação de imagens (cf. Doc. a fls. 13);
3. --- é fotógrafo profissional, que organizou e concebeu o programa de viagem adquirido pelo Reclamante (cf. declarações da Reclamada);
4. Concretamente, a viagem/programa de viagem adquirido pelo Reclamante à Reclamada foi o primeiro efetuado pelo a Reclamada à Suíça (cf. declarações da Reclamada);
5. Esse programa teve como guia/líder uma viajante de nacionalidade portuguesa, que trabalha por vezes na Suíça (cf. declarações da Reclamada);
6. Em agosto de 2022, o Requerente contactou o ---, da Reclamada, com o objetivo de se inscrever e realizar uma das viagens que esta tinha publicitado no seu *site*, tendo como destino a Suíça, entre os 1 e 9 de outubro de 2022 (cf. Doc. a fls. 7, fatura recibo junto a fls. 8 e Doc. junto a fls. 23 e ss.);
7. O programa da viagem é o constante a fls. 23 e ss. cujos termos se dão por reproduzidos para todos os efeitos;
8. Designadamente o programa da viagem compreendia a realização de percursos com vários Kms, de algumas horas (dias 2, 3, 4, 6 e 7) tendo sido os participantes informados para levarem calçado apropriado para



- caminhada em média montanha, compreendendo ainda, todos os dias, paragens em locais para fotografias (cf. Doc. a fls. 22 e ss.);
9. 9. Nos termos e condições do serviço, pode ainda ler-se que *“Os serviços da --- são constituídos pelo acompanhamento de um fotógrafo profissional, a experiência fotográfica adquirida e as informações fornecidas.* (cf. fls. 31 e 35)
  10. A 26 de setembro de 2022, o Reclamante pagamento da viagem, no valor de € 1.470,00 (cf. doc. junto a fls. 7 e fatura recibo junto a fls. 8);
  11. Na viagem organizada pela Reclamada, o Reclamante esteve sujeito a horas de desgaste físico (cf. declarações do Reclamante);
  12. No dia 1 do programa, o Reclamante não chegou a parar em Grimentz (cf. declarações do Reclamante);
  13. No dia 2 do programa, na aproximação do Glaciar do Moiry havia mais gelo do que seria habitual nesta altura do ano, tendo o Reclamante optado por não fazer o percurso (cf. declarações do Reclamante);
  14. O programa do dia 3 foi alterado com o programa do dia 4 (cf. declarações do Reclamante);
  15. Por estar cansado, o Reclamante optou por não fazer o programa previsto para o dia 6;

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, não ficou provado o seguinte facto:

- A. Que as caminhadas efetuadas no programa não fossem moderadas;
- B. A 9 de setembro de 2022, o Reclamante tenha ficado sozinho, sem orientações e sem malas a algumas horas do voo de regresso;

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foi ainda, por iniciativa do Tribunal ouvido o Reclamante e o ----



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto ao Reclamante declarou que no seu entender, a Reclamada não proporcionou qualquer experiência fotográfica que a viagem não foi feita por um fotógrafo profissional, que se sentiu lesado e no último dia, ficou sozinho, sem orientações e malas a algumas horas do voo de regresso. Confrontado com o percurso da viagem e a descrição da mesma, esclareceu que a programação num dos dias foi trocada e que noutros dias não fez a programação, por achar perigoso ou por se sentir cansado, o mesmo tendo ocorrido num dos dias com outros participantes.

Quanto ao facto não provado A., caberia ao Reclamante demonstrar que as caminhadas que o Reclamante efetuou não foram de dificuldade moderada. Contudo, quanto a isto, o único elemento de prova a considerar são as declarações do Reclamante. Sendo um conceito subjetivo, impunha-se, em nosso entender, prova adicional, que permitisse dar como provado que as caminhadas programadas não eram moderadas.

Relativamente ao facto não provado B., perante as diferentes versões das Partes, não se considerou suficientes as meras declarações do Reclamante para dar como provado que o mesmo terá ficado sozinho por opção da guia, líder do grupo.

Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, ---- tendo esclarecido que o programa em causa foi concebido por si, fotógrafo profissional, e que, no caso em concreto, era a primeira vez que estava a ser feito. Que a viagem foi acompanhada da líder/guia ----, viajante. Quanto ao programa, esclareceu que compreendia percursos moderados, de alguns quilómetros, e sempre com paragens em locais para tirar fotografias, conforme aconteceu. Que, no caso do glaciar, encontraram mais neve do seria de prever para a altura do ano. Que num dos dias, não querendo o Reclamante ficar no local previsto, por estar cansado, aceitaram acomodar o mesmo num outro hotel cujos custos suportaram.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por constituir conceito de direito, matéria conclusiva ou não relevar para a decisão da causa.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*

O Tribunal é competente.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão do Reclamante de condenação da Reclamada na devolução de parte do preço do serviço que contratou à Reclamada, com fundamento, no não cumprimento do mesmo, acrescido do pagamento de uma indemnização, por danos morais, de € 1000,00, acrescido de juros de mora.

\*

O Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, uma prestação de serviços que consistia na oferta de uma experiência para dar aos participantes oportunidades fotográficas orientadas.

Ora, analisando o contrato celebrado e o programa da viagem executado pela Reclamada, é manifesto que, todos os dias, a Reclamante procurou proporcionar aos participantes momentos para experiências fotográficas. As modificações ocorridas, em termos de alteração da ordem dos programas, por imprevistos da natureza ou por opção dos participantes, por estarem cansados, não é, em nosso entender, reconduzível a um cumprimento defeituoso.

Questão diferente, é saber se, apesar dos momentos proporcionados pela Reclamada ao Reclamante nos diferentes dias da viagem, o Reclamante não gostou dos mesmos ou do modo como foram prestadas. Contudo, em nosso entender, a obrigação da Reclamada é, quanto à experiência fotográfica, uma obrigação de meios de não de resultado. Isto é, de proporcionar aos participantes tal possibilidade. Esta, conforme se disse, foi proporcionado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Contudo, já nos parece relevante o facto de a Reclamada ter assegurado ao Reclamante que os serviços que proporciona aos participantes do programa são acompanhados por um fotógrafo profissional (cf. doc. a fls. 31), e tal não ter ocorrido. Com efeito, conforme declarações do Reclamante e confirmado pela Reclamada, a guia/líder da viagem era uma viajante, não era uma fotografa profissional. Quanto a isto, temos de concluir que o serviço proporcionado ao Reclamante não tinha as qualidades asseguradas, em termos de acompanhamento do mesmo.

Contudo, não ficou provado o dano concreto que tal facto causou ao Reclamante, uma vez que os momentos para tirar fotografias nos locais programados foram proporcionados. Assim, quanto ao cumprimento do contrato, considera-se que o Reclamante tem direito a receber da Reclamada um reembolso de € 250,00, por indemnização por incumprimento defeituoso por a viagem contratada não ter sido acompanhada de um fotógrafo profissional (cf. artigos 798.o, 799.o e 566.o, n.o 3, do Código Civil).

Quanto ao pedido de condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização por danos morais, não procede o mesmo.

Com efeito, o Reclamante não logrou provar que a Reclamada lhe tivesse provocado danos morais que, pela sua gravidade, merecessem tutela pela Direito. Não será, por certo, o desgaste físico a que o Reclamante esteve sujeito quando decidiu fazer uma experiência fotográfica à Suíça que, conforme é do conhecimento publico, é uma zona montanhosa. Adicionalmente, ficou provado que o Reclamante foi expressamente informado pela Reclamada que vários dias do programa, teria de efetuar percursos a pé, com vários quilómetros, ao longo de várias horas e com dificuldade moderada. Inclusivamente que haveria um dia apenas para descansar (dia 5). Se o Reclamante não tinha condições para efetuar tais percursos ou, julgando ter, ficou desgastado e cansado, não poderia ignorar que tal poderia acontecer, assumindo tal risco ao aceitar fazer o programa que a Reclamada lhe apresentou.

Tudo visto e atento o exposto, apenas se pode concluir pela procedência parcial da ação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a importância de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros).

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 1735,00 (mil setecentos e trinta e cinco euros), o valor peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de março de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**