



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2187 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Viagens organizadas

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março; artigo 799º do Código Civil; artigo 798º e 562º e seguintes do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** A Demandada ser condenada a pagar aos demandantes, a quantia global de 3.632,00€, acrescida de juros de mora, à taxa legal e ora de 4% ao ano, a contar da citação, bem como dos que vencerem até efetivo e integral pagamento.

---

## **SENTENÇA Nº 544 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamantes:** ----, identificados nos autos

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes, em síntese, que contrataram à Reclamada viagem organizada que compreendia voos de ida e de volta e estadia em hotel. Que os Reclamantes não fizeram a viagem contratada à Reclamada, por não ter sido permitido o embarque da Reclamante, por falta de visto, não tendo sido informados pela Reclamada da necessidade desse visto, por ocasião da reserva. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 3.632,00: € 2.132,00 relativos ao valor da viagem; €1.500,00 a título de danos morais, à razão de € 750,00 por Reclamante.



A Reclamada --- veio alegar que tomou conhecimento que o Reclamante e a sua mulher não realizaram a viagem contratada à Reclamada por falta de documentação da mulher do Reclamante. Que a imputação da responsabilidade pela não realização da viagem não pode proceder, pelo menos, na íntegra, por o cliente já ter realizado viagens através da Reclamada, no âmbito das quais foi informado das condicionantes ao nível da documentação da sua mulher, não tendo as mesmas sofrido alterações, tendo sido informado disso mesmo. Que o conhecimento do Reclamante da sua situação concreta não poderá deixar de ser tido em consideração na ponderação da eventual responsabilidade da Reclamada.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

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

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

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada --- é uma agência de viagens (facto do domínio público);
2. A Reclamante tem nacionalidade Brasileira (cf. declarações da Reclamante doc. a fls. 14);
3. A 4 de outubro de 2022, os Reclamantes adquiriram à Reclamada uma viagem organizada para Cancun, México, por € 2.132,00 (cf. doc. a fls. 7 e ss., condições especiais a fls. 9 e seguintes, cujo teor se dá por reproduzido, doc. a fls. 88 a 90 e declarações do Reclamante);
4. O contrato compreendia viagem, de ida e de volta, de Lisboa para Cancun, com partida a 10 de outubro de 2022, e estadia em Hotel entre os dias 10 e 17 de outubro de 2022 (cf. doc. a fls. 14 a 16 e doc. a fls. 88 a 90);
5. Por ocasião da reserva e emissão do respetivo *voucher*, os Reclamantes preencheram *online* os seus nomes e apelidos, número de passaporte, idade e nacionalidade tendo posteriormente enviado cópia dos seus passaportes para a Reclamada (cf. doc. a fls. 14 e declarações do Reclamante);
6. A mencionada viagem foi reservada por motivo de férias dos Reclamantes (cf. declarações do Reclamante);



7. Por ocasião da reserva, o Reclamante foi informado telefonicamente da necessidade de introduzir os dados do seu passaporte (cf. minuto 03:10 e ss. da gravação junta aos autos com a resposta da Reclamada);
8. Nesta ocasião, o Reclamante informou a Reclamada que a sua mulher tinha cartão de residência português e passaporte brasileiro, tendo entrado anteriormente com esses documentos em Cancun sem problema, e questionando se haveria novidades em relação a isso, não tendo sido informado do contrário (cf. minuto 03:16 e ss. da gravação junta aos autos com a resposta da Reclamada);
9. A 4 de outubro de 2022, a Reclamada enviou aos Reclamante a documentação da reserva (cf. doc. a fls. 17 e ss. cujo teor se dá por reproduzido);
10. A Reclamante não dispunha de visto para entrar em Cancun (cf. declarações da Reclamante e do Reclamante);
11. No dia da partida do voo de Lisboa para Cancun, não foi permitido à Reclamante fazer o *check-in* do respetivo voo, por a mesma não ter visto de entrada para o México (cf. declarações do Reclamante e da Reclamante);
12. No dia da partida do voo de Lisboa para Cancun, foi permitido ao Reclamante fazer o *check-in* do respetivo voo (cf. declarações do Reclamante);
13. Ainda no aeroporto, o Reclamante contactou a Reclamada a reportar o sucedido, questionando como a situação poderia ser resolvida e se a Reclamada poderia arranjar para os Reclamantes viagem para outro destino onde a Reclamante não necessitasse de visto para entrar (cf. declarações do Reclamante);
14. Nesta ocasião, o Reclamante apenas foi informado que a responsabilidade pela obtenção dos vistos necessários para viajar era da responsabilidade dos Reclamantes (cf. declarações do Reclamante);
15. Não podendo a Reclamante embarcar no mencionado voo, sendo uma viagem de férias e vivendo os Reclamantes juntos, o Reclamante não embarcou no mesmo (cf. declarações do Reclamante);
16. Os Reclamantes não gozaram as férias que tinham agendado com a Reclamada, ficando inicialmente na sua residência, e tendo posteriormente ido para Portimão, onde têm atividade profissional (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

17. Os Reclamantes solicitaram à Reclamada o reembolso do preço da viagem, mas sem sucesso (cf. *email* a fls. 84-85 e *email* a fls. 86);
18. O Reclamante já era cliente da Reclamada e já tinha efetuado outra viagem através desta, juntamente com a Reclamante, para o México, no ano anterior (cf. declarações do Reclamante);
19. Em dezembro de 2022, na sequência de contrato celebrado com outra agência de viagens, os Reclamantes efetuaram viagem de férias para a República Dominicana (cf. declarações do Reclamante e da Reclamante).

### **3.1.2. Facto Não Provado**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

A. Que a Reclamada tenha informado os Reclamantes da necessidade de obtenção de visto por cidadãos brasileiros para entrarem em Cancun.

### **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, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações dos Reclamantes.

Quanto ao Reclamante, esclareceu que vivia, à data dos factos com a Reclamante, com quem veio a casar, que adquiriu, juntamente com a Reclamante, uma viagem organizada de férias, para Cancun, compreendendo viagem de avião e estadia. Que na reserva constava a indicação que o Reclamante era português e a Reclamante brasileira, tendo enviado cópias dos passaportes para a Reclamada. Que, posteriormente, no dia do voo, não foi permitido à Reclamante fazer o *check-in* e embarcar no voo para Cancun, por ter sido exigido visto que não tinha. Que, sendo uma viagem de casal, de férias, não embarcou no voo por não fazer sentido viajar sozinho e a sua mulher estar a chorar por não poder fazer o *check-in*. Que, por ocasião da reserva ou do voo, não foi informado que a Reclamante necessitava de visto para Cancun por ser cidadã brasileira. Que ligou à Reclamada no próprio aeroporto para tentar resolver a situação ou arranjar



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



alternativa, mas sem sucesso, tendo-lhe sido dito que a responsabilidade pela obtenção dos vistos era dos viajantes. Que pediu o reembolso do preço à Reclamada, sem sucesso. Que regressaram a casa e cerca de quatro dias depois foram para Portimão, onde têm uma empresa. Que, em dezembro de 2022, o Reclamante e a Reclamada fizeram viagem de férias comprada a outra agência. Questionando quanto ao teor da gravação junta aos autos pela Reclamada, esclareceu o Reclamante ser um excerto de uma conversa que teve com a Reclamada por ocasião da viagem contratada à Reclamada em discussão neste processo.

Relativamente à Reclamante, esclareceu que é cidadã brasileira, que vivia, à data dos factos com o Reclamante, que iam viajar de férias para Cancun, em viagem comprada à Reclamada. Que na reserva constava a indicação que era brasileira e que não lhe foi permitido fazer o *check in*, nem embarcar no voo para Cancun, por ter sido exigido visto de entrada que não dispunha. Que nunca foi informada pela Reclamada que necessitava de visto para Cancun por ser cidadã brasileira. Que se sentiu humilhada e discriminada por não lhe ter sido permitido viajar por ser cidadã brasileira e não dispor de visto. Que, em dezembro de 2022, fez viagem para outro destino com o seu marido, ora Reclamante.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficaram demonstrados os factos provados 3, 4, 5, 8 e 9, através de documentação junta aos autos pelos Reclamantes e da gravação junta pela Reclamada.

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

### **3.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Da matéria de facto resulta que estamos perante um contrato de viagem organizada celebrada entre os Reclamantes e a Reclamada, no valor de € 2.132,00. Sendo a Reclamada uma profissional e o fim de viagem dos Reclamantes férias, estamos perante uma relação jurídica de consumo.

A questão a resolver por este Tribunal diz respeito a saber se a Reclamada tem, ou não, de indemnizar os Reclamantes. Concretamente, pelo facto de este não ter efetuado a viagem organizada contratada à Reclamada, por ter sido recusado o embarque no voo à Reclamante, por esta não ter o visto necessário para tal, e de o Reclamante ter optado por não fazer a referida viagem. Respondendo-se afirmativamente, importa, num segundo momento, fixar o valor da indemnização.

A responsabilidade da Reclamada, a agência de viagens, rege-se pelas Condições Especiais do Contrato Celebrado e, no demais, pelas regras gerais dos negócios jurídicos, previstos na Parte Geral e no Livro das Obrigações do Código Civil, assim como pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, na redação atual, que aprovou o Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo.

Nos termos do disposto no artigo 15.º, n.º 1, alínea c), do DL n.º 17/2018, sob a epígrafe de obrigações de informação, prevê-se que antes da venda de uma viagem, a agência de viagens e turismo deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se desloquem ao estrangeiro sobre a necessidade de vistos e prazos legais para a respetiva obtenção. No n.º 3 do mesmo artigo, pode ler-se que *“considera-se forma adequada de informação ao cliente a entrega do programa de viagem que inclua os elementos referidos nos números anteriores”*.

Por outro lado, nos termos do disposto no artigo 17.º, n.º 1, alínea d), do DL n.º 17/2018, sob a epígrafe de informações pré-contratuais, prevê-se que antes do Viajante ficar vinculado por contrato de viagem organizada ou proposta, a agência de viagens e turismo, ora Reclamada, deve, entre outras, fornecer ao viajante *“informações gerais sobre documentos de identificação civil, passaportes e vistos necessários para a realização da viagem organizada, incluindo prazos aproximados para a obtenção dos vistos e informações sobre as formalidades sanitárias do país de destino;(...)”*. Estas informações, uma vez prestadas, fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas (cf. n.º 1 do art. 19.º do DL n.º 17/2108, de 8 de março).

Compulsada a matéria de facto, ficou provado que, nos termos do artigo 11.º das Condições Especiais do contrato celebrado entre as Partes, ficou acordado o seguinte (cf. Doc. a fls. 10):



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **“11. REQUISITOS DE PASSAPORTE E VISTO, PROCEDIMENTOS SANITÁRIOS E ÁREAS GEOGRÁFICAS DE RISCO**

O Viajante conhece e aceita que é da sua responsabilidade cumprir com os requisitos de passaporte e visto necessários para a viagem organizada. O Viajante pode consultar os requisitos de passaporte e visto, incluindo o tempo aproximado para a obtenção de vistos, bem como recomendações específicas de acordo com o destino, no seguinte link: <https://www.sef.pt/pt/Pages/homepage.aspx>.

Além disso, o Viajante pode consultar os procedimentos sanitários do país de destino na página do Serviço Nacional de Saúde.”

Mais ficou provado que, na documentação da reserva que enviou aos Reclamantes, no item “Informação sobre documentos a apresentar”, a Reclamada informou os Reclamantes do seguinte: *“É da responsabilidade do cliente quando as viagens assim o requeiram a obtenção de vistos, passaportes, certificados de vacinas, etc. Pode encontrar toda informação na seguinte página ou entrando em contacto com a embaixada do país em questão, <https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt>”* (cf. doc. a fls. 20).

Em face do exposto, verifica-se, em nosso entender, a violação dos deveres de informação que a Reclamada estava legalmente obrigada perante os Reclamantes. Senão vejamos.

O que se pretende com o estabelecimento de tal dever legal não é uma mera prestação formal de informações, vagas e genéricas, aos viajantes, mas uma prestação de acordo com o princípio da materialidade subjacente, que permita aos viajantes saber, atempadamente, a documentação necessária para viajar para o local de destino. Muitas das vezes, é a ausência de tais conhecimentos o motivo que leva os viajantes, ao invés de fazerem marcações ou reservas diretamente junto das companhias aéreas e/ou hotéis, fazerem-no através de uma agência de viagem. Precisamente para assegurarem que chegam, com sucesso, ao local de destino e que, na eventualidade de acontecer algum problema na estadia, terem assistência.

Ora, através das “informações” que a Reclamada prestou aos Reclamantes, limitou-se a mesma, de modo vago e sem qualquer tipo de concretização, a transmitir aos mesmos que, caso seja necessária documentação para entrar no país de destino, a sua obtenção compete aos Reclamantes, por um lado, e o local onde tal informação pode ser obtida, por outro. Salvo melhor entendimento, não é o que pretende com a consagração de tal dever de informação, particularmente exigente. O que se pretende é que seja prestado



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

ao viajante um elenco de informações pormenorizado. Ou seja, afasta-se uma ideia de generalidade destas cláusulas. No caso, o que seria exigido era que ao viajante para o México (Cancun), por contrato de viagem organizado, fosse facultada informação relativa à documentação que necessitava para entrar neste concreto país: se era suficiente o cartão de cidadão ou se necessitava de passaporte; se, para além do passaporte, necessitava, ou não, de ter visto e, neste caso, o prazo aproximado para a sua emissão; etc. Esta informação tinha, nos termos legais, de ser prestada pela Reclamada aos viajantes para Cancun, não podendo a mesma limitar-se, ao invés de a prestar, a remeter para outros locais/sítios onde a mesma poderia ser obtida. Mais ainda quando, no caso em concreto, por ocasião da reserva, a Reclamada tinha sido especificamente informada que a Reclamante era de nacionalidade brasileira, tendo-lhe sido enviada cópia do seu passaporte, não tendo retirado de tal documentação qualquer consequência.

Demonstrada a violação dos deveres de informação, temos de concluir que a Reclamada atuou ilicitamente, pelo menos sem observar os deveres de cuidado que se impunha, valendo o presunção prevista no artigo 799.o do Código Civil.

Em face do exposto, é a Reclamada responsável pelos danos causados aos Reclamantes, importando fixar o respetivo montante (cf. artigo 798.o e 562.o e seguintes do Código Civil).

Pedem os Reclamantes, a condenação da Reclamada no pagamento € 2.132,00, relativos ao valor da viagem que não efetuaram, acrescido do pagamento de € 1.500,00 por danos morais, à razão de € 750,00 por Reclamante.

Começando pelo primeiro pedido, ficou provado que o embarque para o país de destino não foi recusado ao Reclamante. O que significa que este, querendo, podia efetuar a viagem organizada nos termos contratados. Contudo, o contrato celebrado com a Reclamante foi um só, compreendendo a viagem e estadia dos Reclamantes, que viviam juntos e iam fazer uma viagem de férias conjunta. Nestas circunstâncias, não seria exigível que o Reclamante viajasse sozinho e fizesse a estadia contratada sem a Reclamante. Há uma perda do interesse/utilidade na realização da viagem e estadia pelo Reclamante, que constitui um dano imputável à Reclamada (cf. artigo 563.o do Código Civil). Assim, não fora a omissão de informação materialmente relevante que se impunha, provavelmente o *check-in* da Reclamante não teria sido recusado, por falta do visto necessário, e provavelmente a Reclamante, assim como o Reclamante, teriam embarcado no voo (cf. artigo 563.o do Código Civil). Termos em que, têm os Reclamantes o direito a receber da Reclamada, € 2.132,00, relativo ao custo da viagem



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

contratada que não efetuaram (cf. artigos 798.o, 799.o, 562.o e 563.o todos do Código Civil).

Adicionalmente, pedem os Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 1500,00 a título de danos morais, à razão de € 750,00 por Reclamante.

Ora, quanto a isto ficou provado que os Reclamantes iam viajar de férias para Cancun, e que não efetuaram essa viagem por ter sido recusado o embarque da Reclamante, por não ter o visto de entrada para o local de destino, em resultado de a Reclamada ter violado o dever de informar os Reclamantes da necessidade desse visto.

Em nosso entender, a frustração da realização de uma viagem de férias programada, constitui um dano não patrimonial que, pela sua gravidade, merece tutela pelo Direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil). Basta pensar que, para tal, os Reclamantes tiveram de tirar férias para a respetiva viagem, que não fizeram, não tiveram alternativa para a viagem que tinham contratado, como ficou provado, que ficaram em casa no período previsto e depois foram para o local de trabalho e, por fim, na frustração e irritação que essa “situação surpresa” causa a qualquer pessoa confrontada com a mesma. No entanto, ficou ainda provado que, em dezembro de 2022, cerca de dois meses mais tarde em relação à viagem em discussão nestes autos, os Reclamantes efetuaram a viagem de férias que pretendiam fazer, ainda que por entidade terceira e para outro destino. Perante a matéria de facto provada e as circunstâncias do caso, fixa-se a respetiva indemnização, segundo juízos de equidade, em € 300,00 por Reclamante, no total de € 600,00 (cf. artigo 566.o, n.o 3, do Código Civil).

Uma nota final, quanto à gravação junta aos autos pela Reclamada. Analisada a mesma, não se divisa, no respetivo teor, qualquer comportamento que permita funcionar a chamada “culpa do lesado”. Pelo contrário, na referida gravação o Reclamante perguntou à Reclamada se, nesta nova viagem para o mesmo destino, isto é, Cancun, haveria alguma alteração em relação aos documentos necessários para a Reclamante entrar no mesmo. Ou seja, o Reclamante quis expressamente assegurar-se, junto da Reclamada, que a Reclamante estava em condições de entrar no destino final com o cartão de residência e o passaporte, conforme sucedeu anteriormente. Ora, perante esta pergunta, a Reclamada limitou-se a dar uma resposta vaga, dando a entender que nada mais seria necessário, ora remetendo a resposta para entidades terceiras. Em suma, criando a convicção, que tudo estava correto.

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão dos Reclamantes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento aos Reclamantes de € 2.732,00 (dois mil setecentos e trinta e dois euros).

Fixa-se à ação o valor de € 3632,00 (três mil, seiscentos e trinta e dois euros) o valor indicado pelos Reclamante e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.  
Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**