

Título: A Responsabilidade Civil das Agências de Viagens e Turismo, em especial no âmbito das transportadoras aéreas  
Nome: André Costa Mota Ribeiro

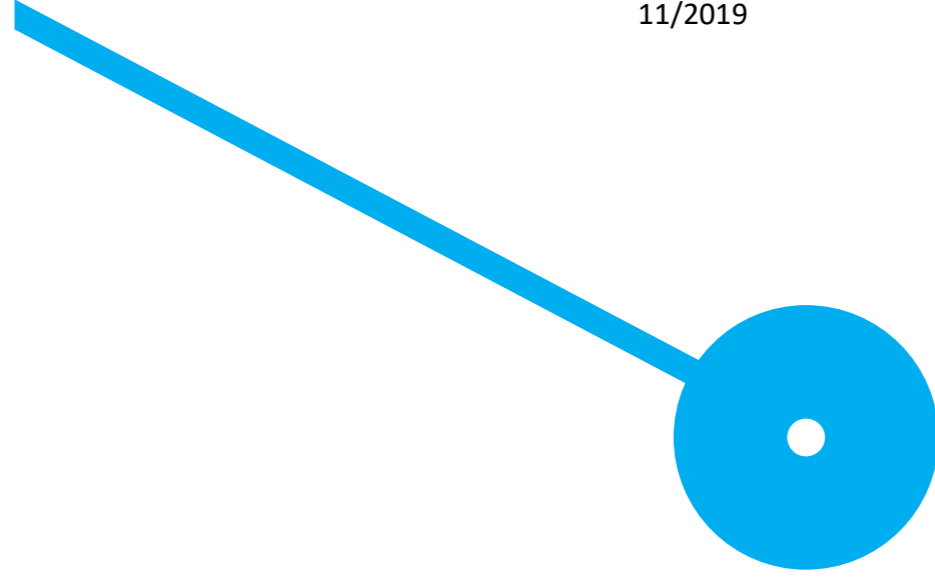
11/2019

Nome: André Costa Mota Ribeiro Título: A Responsabilidade Civil das Agências de Viagens e Turismo, em especial no âmbito das transportadoras aéreas

Título: A Responsabilidade Civil das Agências de Viagens e Turismo, em especial no âmbito das transportadoras aéreas

Nome: André Costa Mota Ribeiro

11/2019



P.PORTO

Quanto mais aumenta o nosso conhecimento, mais evidente fica a nossa ignorância...

John F. Kennedy.



# Título: A Responsabilidade Civil das Agências de Viagens e Turismo, em especial no âmbito das transportadoras aéreas

Nome: André Costa Mota Ribeiro

Orientadora: Maria Malta Fernandes



## **AGRADECIMENTOS**

Volvidos cinco anos de aprendizagem, eis que chego ao clímax deste capítulo da minha vida académica. Durante os quais quero agradecer a todos aqueles que me cruzei e que, de uma forma ou de outra, contribuíram para o meu crescimento académico, profissional e pessoal. Desde já o meu muitíssimo obrigado.

Em primeiro lugar quero agradecer, à minha mulher, aos meus filhos, aos meus pais e irmãos, por todo o apoio e compreensão que foram fundamentais ao longo de todas as etapas.

Agradecer à minha orientadora, Professora Maria Malta Fernandes, que desde sempre se mostrou presente com conselhos, na partilha do saber e por todas as palavras de motivação que transmitiu, em especial na elaboração deste trabalho e, acima de tudo, por nunca deixar de acreditar em mim, mais uma vez os meus sinceros agradecimentos.

Quero agradecer igualmente à minha amiga Esmeraldina, por todo o apoio e disponibilidade que me prestou, bem como aos meus restantes amigos e colegas que de certa forma contribuíram nesta jornada.

Por fim, gostaria de dirigir uma nota de agradecimento a todos os funcionários das bibliotecas a que me dirigi por toda a ajuda e amabilidade.

## RESUMO

O contrato de viagem organizada, paralelamente ao contrato de transporte aéreo, surge acompanhando a evolução das condições económicas da sociedade. De facto, se recuarmos umas décadas verificámos que o turismo não estava ao alcance da generalidade da população. Todavia, na atualidade, devido à melhoria das condições económicas e à redução dos custos, a procura do turismo aumentou. Consequência daquele aumento do turismo foi o surgimento de cada vez mais agências de viagens e turismo como forma de facilitar o mercado de viagens. Tornou-se, pois, necessário regulamentar a atividade das mesmas, com a finalidade de proteger o consumidor/viajante que se encontra em situação de desigualdade perante tais prestadores de serviços. Para além disso, nasceu a necessidade de regulamentar o transporte aéreo de forma autónoma dos restantes fazendo com que tais normas fossem transversais a todos os Estados-Membros da UE. Assim, cumpre analisar o instituto da responsabilidade civil no âmbito das relações jurídicas de consumo, nomeadamente no que respeita às relações estabelecidas entre viajante e agências de viagens e, mais especificamente, com transportadoras aéreas. De facto, considerando a evolução do mercado e o aumento exponencial da circulação aérea, coloca-se uma questão de grande interesse prático, a de saber se, havendo incumprimento das condições acordadas, deve atuar, ou não, a responsabilidade civil e, se estão, portanto, estes viajantes protegidos em caso de incumprimento do contrato ou cumprimento defeituoso. Trata-se, assim, de aferir se estas situações de cumprimento defeituoso de um contrato admitem uma indemnização com base no instituto da responsabilidade civil e em que medida se processa tal indemnização.

**Palavras-chave:** Responsabilidade civil; Agências de Viagem e Turismo; Transportadoras Aéreas; Contrato de viagem organizada.

## **ABSTRACT**

The package travel contract, in parallel with the airlines contract, follows the evolution of the society's economic conditions. In fact, if we go back a few decades, we find that tourism was not within the reach of the general population. However, today, due to the improvement of the economic conditions and reduction of costs, the demand for tourism has increased. Consequence of this demand for tourism was the emergence of travel and tourism agencies as a way to facilitate the travel market. It has therefore become necessary to regulate their activity in order to protect the consumer/traveler who is in a situation of inequality before such service providers. Furthermore, aroused the need to regulate the airlines autonomously from the others making such standards transversal to all States-Members. Thus, it is necessary to examine the Institute of Civil Liability in the context of consumer legal relations, in particular regarding relationships established between traveller and travel agencies and, more specifically, with airlines. In fact, considering market developments and the exponential increase of air traffic, a question of great practical interest arises, whether, whether or not there is non-compliance with the agreed conditions, civil liability should act or not and, if they are therefore protected by these travellers in case of non-compliance with the contract or defective compliance. It is, therefore, a matter of assess whether these situations of defective compliance of a contract admit a compensation based on the office of civil liability and to what extent such compensation is being processed.

**Keywords:** Civil liability; Travel and Tourism Agencies; Airlines; Package travel contract.

## **SIGLAS/ ABREVIATURAS**

APAVT – Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo

Art. – Artigo

Arts. – Artigos

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

CC/ CCivil – Código Civil

CCom. – Código Comercial

CE – Comunidade Europeia

CEE – Comunidade Económica Europeia

CESD – Cartão Europeu de Seguro de Doença

Cfr. – Confrontar

DSE – Direito de Saque Especial

Ed. - Edição

EUA – Estados Unidos da América

FGVT – Fundo de Garantia de Viagens e Turismo

FMI – Fundo Monetário Internacional

IATA – International Air Transport Association

LDC – Lei de Defesa do Consumidor

N.º – Número;

N.ºs – Números

Op. cit. – A obra citada

P. – Página

PP. – Páginas

Proc. – Processo

RNAVT – Registo das agências de viagens e turismo

Ss. – Seguintes

UE – União Europeia

Vol. – Volume

# Índice

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	<b>4</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>SIGLAS/ ABREVIATURAS</b> .....	<b>7</b>
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<i>I. Do Contrato de Transporte Aéreo</i> .....	<i>12</i>
1. DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO: NOÇÃO, CARACTERÍSTICAS E CLASSIFICAÇÃO .....	12
1.1. NOÇÃO E CARACTERÍSTICAS .....	12
1.2. CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO OBJETO: PESSOAS E BAGAGENS .....	14
<i>II. Fontes de direito do transporte aéreo</i> .....	<i>15</i>
2. BREVE CARATERIZAÇÃO DAS FONTES DE DIREITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO .....	15
2.1. DAS CONVENÇÕES INTERNACIONAIS .....	15
2.1.1. DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA (1929) .....	16
2.1.2. DO PROTOCOLO DA HAIA (1955) .....	17
2.1.3. DA CONVENÇÃO SUPLEMENTAR DE GUADALAJARA (1961) .....	18
2.1.4. DO PROTOCOLO DE GUATEMALA (1971) .....	18
2.1.5. DA CONVENÇÃO DE MONTREAL (1999) .....	18
<i>III. Do Contrato de viagem</i> .....	<i>20</i>
3. DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA .....	20
3.1. DA DISTINÇÃO DOS CONTRATOS DE VIAGEM POR MEDIDA .....	22
3.2. DO REGIME JURÍDICO VIGENTE RELATIVO AO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA .....	23
3.2.1. DOS REQUISITOS DE ACESSO À ATIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO .....	23
3.2.2. DEVERES PRÉ-CONTRATUAIS .....	24
3.2.3. DA CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL .....	25
3.2.4. DA POSSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO DO PREÇO DA VIAGEM ORGANIZADA .....	26
3.2.5. DA RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELO VIAJANTE .....	26
3.2.6. DO INCUMPRIMENTO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE VIAGEM .....	28

3.2.7.	DO DEVER DE ASSISTÊNCIA DAS AGÊNCIAS PERANTE OS VIAJANTES .....	29
3.2.8.	DAS GARANTIAS DOS VIAJANTES: FUNDO DE GARANTIA DE VIAGENS E TURISMO .....	29
IV.	<i>Responsabilidade civil</i> .....	32
4.	DA RESPONSABILIDADE CIVIL .....	32
4.1.	DO FACTO .....	33
4.2.	DA ILICITUDE .....	33
4.3.	DO DANO .....	34
4.4.	NEXO DE CAUSALIDADE.....	36
4.4.1.	DAS PRINCIPAIS DOUTRINAS CAUSAIS.....	37
4.4.1.1.	DA DOUTRINA DA CAUSALIDADE ADEQUADA.....	37
4.5.	MERA CULPA E DOLO .....	38
4.6.	DO CÁLCULO DA INDEMNIZAÇÃO .....	39
5.	DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ.....	40
6.	DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS .....	42
6.1.	DA RESPONSABILIDADE CIVIL (SUBJETIVA) RESULTANTE DO INCUMPRIMENTO DO CONTRATO.....	43
6.1.1.	DA OBRIGAÇÃO DE INFORMAÇÃO.....	43
6.1.2.	DA OBRIGAÇÃO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS.....	45
6.1.3.	RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIAS POR ATRASOS E CANCELAMENTO DE VOOS .....	46
6.2.	DA RESPONSABILIDADE CIVIL (OBJETIVA) RESULTANTE DE FACTOS PRATICADOS POR TERCEIROS.....	47
6.2.1.	DA PERDA OU ATRASO DE BAGAGEM .....	48
6.2.2.	DO DANO DAS FÉRIAS ARRUINADAS .....	49
	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>52</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>55</b>
	<b>JURISPRUDÊNCIA</b> .....	<b>57</b>

## INTRODUÇÃO

O presente projeto avançado tem como principal objetivo a análise dos contratos de viagens organizadas celebrados entre as agências de viagens e turismo e os viajantes, bem como, perceber em que situações o incumprimento ou o cumprimento defeituoso daqueles admitem uma indemnização com base no instituto da responsabilidade civil e em que medida se processa essa indemnização.

O Turismo desempenha um papel importante na economia global e, derivado ao seu crescimento exponencial, tornou-se necessário adaptar o quadro legislativo à evolução do próprio mercado. Considerando que a forma mais económica e cómoda de proporcionar uma viagem passa pelo uso de meios de transporte aéreos, tornou-se essencial criar normas para regular esse tipo de transporte, uma vez que atendendo aos riscos próprios daquele não seria adequada a aplicação do mesmo regime de responsabilidade.

O texto normativo pioneiro foi a Convenção de Varsóvia de 1929, mantendo-se em vigor atualmente com as necessárias atualizações e adaptações às novas necessidades de mercado e economia. Com a introdução da Diretiva Comunitária 90/314/CEE de 13 de junho de 1990, revelou-se a importância da proteção do consumidor na medida em que a mesma pretende tornar a defesa do consumidor o mais uniforme possível entre os Estados-Membros.

Atualmente, a Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pretende aproximar as regras de proteção dos viajantes pelo facto de estes serem, na sua maioria, consumidores na aceção do direito de consumo. Deste modo, pretendem-se quebrar as barreiras que desencorajem os viajantes a transporem as fronteiras da sua nação de origem. Aquando da transposição da presente Diretiva criaram-se linhas orientadoras a serem seguidas pelos Estados-Membros mantendo-se, no entanto, a soberania de cada Estado, a fim de os mesmos regularem as regras relativas às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, bem como gerar deveres e obrigações entre as partes contratantes. Em Portugal, a Diretiva foi transposta com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, com o propósito de reforçar os direitos dos viajantes a nível de informação pré-contratual, bem como das regras relativas às alterações dos contratos e normas respeitantes ao não cumprimento dos mesmos. Por fim, pretendeu-se, também, estabelecer as regras relativas à responsabilidade das agências de viagens pela correta execução do programa de viagem e assistência aos viajantes no decurso da mesma.

Pela análise dos instrumentos normativos nacionais e internacionais pretende-se dar resposta às questões de natureza prática que iremos desenvolver a nível de obrigações decorrentes da venda de viagens organizadas por parte das agências organizadoras.

Na relação entre a agência de viagens e o viajante existem diversas obrigações que ao serem negligenciadas pela primeira podem lesar os direitos e expectativas dos segundos. Assim, cumpre identificá-las de forma clara e objetiva procurando dar resposta a situações que ocasionem lesão aos viajantes e respetivas soluções, nomeadamente, a obrigação de informação, o dever de assistência por atrasos ou cancelamentos de voos, bem como pela perda de bagagem e, por fim, o dano resultante pela lesão das reais expectativas que motivaram a celebração do contrato de viagem.

Resulta do princípio da boa-fé que, relativamente à obrigação de informação, os contratantes devem pautar a sua atuação de forma diligente não omitindo quaisquer informação sobre o objeto do negócio ou obrigações legais necessárias para a realização da viagem, sob pena de incorrerem em responsabilidade pelos danos decorrentes da violação.

O dever de assistência resulta num dever/obrigação da agência de viagens e turismo de prestar auxílio ao viajante que se encontre em dificuldades, independentemente das causas que as motivem, proporcionando uma assistência ao nível mais elevado possível na situação concreta.

Por fim, e tendo em consideração a evolução do conceito de “dano de férias arruinadas”, na doutrina e na jurisprudência, cumpre identificar as situações em que é possível a compensação desses danos e quais os fatores a ter em consideração em juízo que permitam a atuação do instituto da responsabilidade civil.

# I. Do Contrato de Transporte Aéreo

## 1. Do Contrato de transporte aéreo: noção, características e classificação

### 1.1. Noção e características

O contrato de transporte, embora esteja regulado no Código Comercial (CCom), mormente nos artigos 366.º, a 393.º, como um contrato típico e nominado dotado de “nomen iuris”, o que efetivamente é aqui objeto de análise é o contrato de transporte aéreo, um contrato subtipo do anterior e, ainda, o contrato de viagem organizada<sup>1/2</sup>.

Assim, o contrato de transporte aéreo de passageiros é o contrato pelo qual uma das partes se obriga perante a outra, a deslocar de um ponto geográfico para outro, passageiros ou mercadorias, através de uma aeronave<sup>3/4</sup>.

Os sujeitos neste tipo de contrato são habitualmente um transportador, isto é, uma empresa que se dedica ao transporte de passageiros, e o passageiro (pessoa singular) ou terceiro que realiza o contrato em nome de outro, nomeadamente, as agências de viagens.

O objeto do contrato de transporte aéreo será uma prestação de serviço de condução de um indivíduo e sua bagagem de um ponto geográfico a outro, tendo que especificar o meio usado nessa deslocação. A obrigação de especificar o meio de transporte advém da necessidade de que quem usufrui da prestação do serviço de transporte saber em que condições o fará e os tempos decorrentes da viagem.

Este tipo de contrato, relativamente ao modo de formação, é considerado em regra consensual pois não exige forma legal para que se torne eficaz, ou seja, vale o princípio geral da liberdade de forma regulado no artigo 219.º, do Código Civil (CC). Porém, excecionam-se da regra geral os contratos de transportes aéreos de mercadorias, em que

---

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, relativo às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.

<sup>2</sup> ANTUNES, José Engrácia - *O contrato de Transporte*. In 141.º “O Direito” (2009), III. Coimbra: Almedina, p. 541.

<sup>3</sup> A este respeito acrescenta à noção de contrato de Transporte aéreo, ALMEIDA, Carlos Alberto Neves, que “entende-se por contrato de transporte aéreo o acordo em que convergem duas vontades opostas mas harmonizáveis celebrado entre aquele que pretende fazer conduzir a sua pessoa ou de terceiro, ou coisa certa, de um lugar para o outro utilizando a via aérea e aquele que, de forma onerosa ou gratuita, aceita encarregar-se dessa condução.”, In ALMEIDA, Carlos Alberto Neves - *Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*. Coimbra: Almedina, 2010, p. 21.

<sup>4</sup> SALINAS, Luís Tapia - *Derecho Aeronáutico*. 2ª Ed. Barcelona: Bosch, 1993, p. 413.

é comum atribuir-se natureza real, dado que ao contrato, para além das assinaturas e carta de porte<sup>5</sup>, a "traditio" é um elemento constitutivo do contrato<sup>6</sup>.

Relativamente ao carácter oneroso ou gratuito deste tipo de contrato, a regra geral é que seja oneroso, na medida em que ambos os contraentes suportam esforços económicos e obtêm vantagens correlativas. Sendo que, tratando-se de contrato de transporte aéreo comercial outra coisa não seria de esperar que a validade do contrato não estivesse dependente de uma contrapartida monetária, tratando-se, assim, de um contrato oneroso por natureza. Todavia, não devemos olvidar que, além dos contratos de transporte aéreos comerciais, existem os contratos celebrados por pessoas singulares ou celebrados por companhias aéreas de forma gratuita, logo, civis, e deste modo o carácter oneroso ou gratuito já não decorre da natureza do contrato<sup>7</sup>.

Segundo NEVES ALMEIDA, quanto ao carácter sinalagmático do contrato poderão surgir dúvidas no caso de este ser gratuito, já que sendo ele oneroso as relações controvertidas entre os sujeitos contratantes e os seus esforços económicos são facilmente identificáveis. Por outro lado, caso seja gratuito e à primeira vista não se identifiquem obrigações para quem recebe a prestação do serviço, o mesmo tem obrigações relativamente ao transportador aéreo, isto é, deve observar o horário de partida do voo previsto no bilhete, apresentando-se com a necessária antecedência, cumprir com todas as formalidades de viagem e manter a disciplina a bordo. Caso contrário o credor (transportador aéreo) poderá invocar a exceção de não cumprimento do contrato ou resolver o contrato por incumprimento.

Por fim, podemos considerar que é um contrato típico e especial pois está previsto e regulado em lei especial. Este tipo de contrato, além de poder estar enquadrado no regime de prestação de serviços, em que vigorará o princípio da liberdade contratual previsto no

---

<sup>5</sup> Carta de porte aéreo é o documento emitido por um transportador aéreo ou pelos seus agentes autorizados, constituindo um título comprovativo do contrato de transporte e, ao mesmo tempo, um recibo das mercadorias passadas pela entidade emitente, nos termos dos artigos 5.º e 6.º da Convenção de Varsóvia de 12 de outubro de 1929.

<sup>6</sup> “Ao abrigo do regime das convenções de Varsóvia e Monte Real de 1999, se requer- para além das declarações de vontade das partes expressas com a emissão e assinaturas da carta de porte – a prática do acto material de entrega (*traditio*) do objecto a transportar, sendo tal um requisito constitutivo não mera fase executória do negócio.” In ALMEIDA, Carlos Alberto Neves - *Do Contrato de Transporte Aéreo ...*, *op. cit.*, p. 22.

<sup>7</sup> Cfr. Artigo 1154.º do Código Civil.

artigo 405.º do Código Civil, poderá apresentar-se como um contrato de adesão em que a parte com interesse no serviço se limita a aceitar ou recusar o contrato.

## **1.2. Classificação quanto ao objeto: pessoas e bagagens**

O transporte aéreo de pessoas distingue-se dos outros contratos de transporte aéreo pelo facto de este pressupor a existência de um sujeito jurídico que possua existência física, possuindo o seu objeto personalidade jurídica<sup>8</sup>. Todavia, ter personalidade jurídica não é suficiente. É necessário a existência física, caso contrário as pessoas coletivas<sup>9</sup> podiam ser objeto de transporte. No entendimento de NEVES ALMEIDA, relativamente às pessoas coletivas serem objeto do contrato de transporte aéreo, é necessário separar o sujeito contratual que será contraente do contrato, provavelmente uma sociedade comercial, e a pessoa (física) objeto de transporte, que será a pessoa singular que representa a sociedade<sup>10</sup>.

Por outro lado, o transporte aéreo de bagagens, embora tenha regime contratual particular e com regras de responsabilidade própria, está sempre ligado ao transporte aéreo de pessoas de forma subordinada, isto é, o transporte de bagagens não pode ser contratado sem primeiro estar o transporte aéreo de pessoas. Resulta do anexo 9 da Convenção de Chicago de 1944 que as bagagens são bens pessoais do passageiro, logo, deste modo subordinado a este. As bagagens distinguem-se ainda em, registadas e não registadas, sendo que as registadas são aquelas que são transportadas no porão da aeronave e as não registadas as que são transportadas na cabine da aeronave, tendo ambas um regime de responsabilidade por danos<sup>11/12</sup>.

---

<sup>8</sup> Nos termos do artigo 66.º, do Código Civil, “a personalidade adquire-se no momento do nascimento completo e com vida”.

<sup>9</sup> Pessoas coletivas - “As pessoas coletivas são organizações constituídas por uma coletividade de pessoas ou por uma massa de bens, dirigidos à realização de interesses comuns ou coletivos, às quais a ordem jurídica atribui a personalidade jurídica.” In PINTO, Carlos Alberto Mota – *Teoria Geral do Direito Civil*. 4ª ed. Coimbra: Coimbra Editora, 2012, p. 269.

<sup>10</sup> ALMEIDA, Carlos Alberto Neves - *Do Contrato de Transporte Aéreo ...*, p. 26

<sup>11</sup> Sobre a distinção de bagagem confrontar com o artigo 17.º, n.º2 da Convenção de Montreal, de 27 de novembro de 2002 in [https://www.abreucarga.pt/Files/System/AbreuCarga/Docs/Convencao\\_Montreal.pdf](https://www.abreucarga.pt/Files/System/AbreuCarga/Docs/Convencao_Montreal.pdf).

<sup>12</sup> A mesma realidade também pode ser designada por bagagem de cabine ou de porão, de acordo com o artigo 3.º, 19.º e 20.º do Regulamento da CE n.º 300/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março.

## II. Fontes de direito do transporte aéreo

### 2. Breve caracterização das fontes de direito da prestação de serviço de transporte aéreo

O regime especial da atividade de transporte aéreo tem o seu fundamento nos riscos próprios deste tipo de transporte, bem como nos motivos de ordem económica. Segundo ARNALDO SILVA, “na actividade do transporte aéreo existem fenómenos naturais e acontecimentos alheios à vontade humana que jogam um papel diferente do que acontece em relação a outros meios de transporte.”<sup>13</sup> No mesmo sentido, LUIS TAPIA SALINAS *Sin embargo, en muchas ocasiones estos mismos actos, e incluso la intervención de ciertos hechos, causa una serie de consecuencias que determinam una autentica perturbación o unos resultados dañosos para personas interesadas y ajenas a la propia navegación aérea.*<sup>14</sup> Pese embora não existam atualmente tantos riscos associados continuam, contudo, a existir fenómenos de ordem natural, bem como avarias catastróficas, que tornam inviável a aplicação do regime da responsabilidade civil do direito comum. Caso esse regime de responsabilidade atuasse, tornaria praticamente impossível a subsistência das companhias aéreas pela severidade a que as mesmas estariam sujeitas no que a título de indemnizações a ressarcir diz respeito, tornando-se assim um entrave ao desenvolvimento da aviação comercial.

#### 2.1. Das Convenções Internacionais

Considerando o aumento do tráfego aéreo comercial e a complexidade que o mesmo acarreta tornou-se necessária a regulamentação de normas autónomas e transversais a diversos Estados, tanto europeus como terceiros, que acautelassem os direitos dos seus utentes, aplicáveis à regulamentação do contrato de transporte aéreo e responsabilidade

---

<sup>13</sup> SILVA, Arnaldo - *Responsabilidade civil no direito aéreo e a problemática da indemnização do dano moral*. In Revista “Direito e Cidadania”, Ano VII, nº 22, 2005, Praia – Cabo Verde, p. 112.

<sup>14</sup> No entanto, em muitas ocasiões, esses mesmos atos, e mesmo a intervenção de certos fatos, causam uma série de consequências que determinam uma autêntica perturbação ou alguns resultados prejudiciais para as pessoas interessadas e estranhas à própria navegação aérea. In SALINAS, Luís Tapia - *Derecho Aeronáutico. ..., op. cit.*, p. 525.

civil do transportador aéreo. A este respeito seguiremos a divisão das fontes elaborada por NEVES ALMEIDA, ou seja, fontes de direito internacional de origem *jus publicista*, com processo de formação que resultam do exercício de uma competência pública, ou juriprivatísticas emergente de poderes de regulação reconhecidos a certas organizações internacionais (IATA – *Internacional Air Transport Association*), que se fundam na autonomia privada e aceitação dos vários transportadores aéreos internacionais.

### **2.1.1. Da Convenção de Varsóvia (1929)**

A Convenção de Varsóvia terá sido o primeiro texto normativo a regulamentar o contrato de transporte aéreo e a responsabilidade civil do transportador aéreo. Este diploma surgiu com a necessidade de regulamentar e uniformizar os direitos e deveres dos sujeitos contratuais da relação jurídica de transporte aéreo internacional, tendo em vista o transporte aéreo internacional, regular ou não, remunerado ou gratuito, de pessoas e bagagens ou carga. A pretensão da Convenção foi estabelecer normas que definissem regras de obrigatoriedade, forma, conteúdo e valor dos títulos de transporte, bem como regular sanções a aplicar em caso de incumprimento do transportador das regras por si estabelecidas.

Segundo MARIA DA GRAÇA TRIGO, o principal objetivo dos Estados contratantes passaria por restringir a responsabilidade civil do transportador aéreo através da fixação de limites máximos de indemnização, em caso de morte, ferimento ou qualquer outra lesão a bordo da aeronave bem como no decurso do embarque e desembarque<sup>15</sup>. O valor da responsabilidade máxima terá ficado aqui estipulado, sendo que não seria possível ao transportador exonerar-se desse pagamento, nem tão pouco derrogar as normas que excluíssem a sua responsabilidade, sob pena de nulidade dessa cláusula. Não ferindo o contrato de nulidade manter-se-iam, assim, os seus efeitos perante as disposições da Convenção<sup>16</sup>. No entanto, apesar de existir um limite a nível da responsabilidade, o mesmo poderia ser afastado em caso de dolo ou culpa. Nesse sentido foi a decisão sufragada pelo Supremo Tribunal de Justiça no acórdão de 7 de novembro de 2006 ao dispor: “o transportador só responderá acima dos limites previstos no art. 22º, n.º 2 quando

---

<sup>15</sup> TRIGO, Maria da Graça - *Responsabilidade civil do transportador aéreo*. In revista “Direito e Justiça”. 1998, Vol. XII, Tomo 2, p. 72.

<sup>16</sup> Cfr. Artigo 23.º da Convenção de Varsóvia.

o dano resultar do seu dolo ou da sua culpa, que, segundo a lei portuguesa, for equivalente ao dolo. Esta é a exceção à regra do limite da responsabilidade da Ré, cabendo ao Autor o ónus de provar a ocorrência das circunstâncias aí previstas”<sup>17</sup>. O conceito de dolo será remetido para o último capítulo do trabalho.

### **2.1.2. Do Protocolo da Haia (1955)**

O Protocolo de Haia surge com a necessidade de atualização da Convenção vigente à realidade da atividade aeronáutica, introduzindo algumas modificações ao texto originário. Modificou, nomeadamente, relativamente à exclusão da aplicabilidade da Convenção de Varsóvia aos transportes de correios e encomendas postais, bem como a alteração dos elementos a constar do título de transporte, isto é, a obrigação de indicar o ponto de partida e destino no título, além de tornar o bilhete de passagem prova da conclusão e das condições do contrato de transporte, salvo prova em contrário<sup>18</sup>. Para além disso, aquele Protocolo operou pela redução dos efeitos sancionatórios bem como pela desconsideração dos erros de pilotagem como causa justificativa de exclusão de responsabilidade. Convém salientar que os EUA não ratificaram as alterações, em sinal de protesto relativamente aos limites da responsabilidade civil nela estabelecida, dado que os tribunais norte-americanos em caso de acidente aéreo aplicavam valores claramente superiores<sup>19</sup>.

Assim, a Convenção de Varsóvia e o Protocolo de Haia fundiram-se e passaram a ser interpretados como um só, tendo-lhes sido dada a denominação Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo assinado na Haia em 1955<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> Cfr. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça – Proc. n.º 06A2847, de 07 de novembro de 2006. Relator: Salreta Pereira.

<sup>18</sup> Cfr. Artigo 3.º da Convenção de Varsóvia, alterada pelo Decreto-Lei n.º 45069.

<sup>19</sup> SILVA, Arnaldo - Responsabilidade Civil no Direito Aéreo ..., *op. cit.* p.115.

<sup>20</sup> ALMEIDA, Carlos Alberto Neves - *Do Contrato de Transporte Aéreo* ..., *op. cit.* p. 55.

### **2.1.3. Da Convenção Suplementar de Guadalajara (1961)**

A principal alteração que adveio da Convenção Guadalajara terá sido a distinção conceptual e caracterização das figuras de transportador contratual e de transportador de facto<sup>21</sup>. Assim, nos termos do artigo 2.º desta Convenção, a responsabilidade do transportador contratual é transversal a todo o transporte contratado, ao invés do transportador de facto que somente responde pelo transporte por si efetuado. A vigência internacional da Convenção de Guadalajara teve o seu início em 1 de maio de 1964<sup>22</sup>.

### **2.1.4. Do Protocolo de Guatemala (1971)**

O Protocolo de Guatemala surgiu com a intenção de introduzir algumas modificações à Convenção de Varsóvia tendo especial relevância, nomeadamente, a admissão do título de transporte coletivo em relação ao transporte de pessoas e bagagens, a circunstância de os títulos deixarem de ter função informativa e constitutiva nos transportes de pessoas e bagagens, a alteração das regras e limites da responsabilidade civil do transportador aéreo, a competência para conhecer ações sobre responsabilidade civil (por dano resultante em morte, lesão corporal, destruição, perda, avaria ou atraso no transporte de passageiros e bagagens) ser alargada ao foro sito no território de uma Alta Parte Contratante em cuja área de jurisdição o transportador tenha um estabelecimento, se o passageiro tiver domicílio ou residência permanente no território da mesma Alta Parte Contratante, bem como, a inserção de uma norma que estabelece a revisão periódica do limite da responsabilidade do transportador aéreo, aplicável à reparação do dano resultante de morte ou lesão de integridade física do passageiro.

### **2.1.5. Da Convenção de Montreal (1999)**

A Convenção de Montreal surgiu com a intenção de revogar a Convenção de Varsóvia, instituindo um regime duplo de responsabilidade por danos causados em caso de morte e lesão corporal com um valor máximo de 113.100DSE e um regime de responsabilidade ilimitado em caso de culpa presumida do transportador. O Protocolo de Montreal terá sido

---

<sup>21</sup> [https://juris.wiki.br/w/DECRETO\\_Nº\\_60.967\\_DE\\_7\\_DE\\_JULHO\\_DE\\_1967](https://juris.wiki.br/w/DECRETO_Nº_60.967_DE_7_DE_JULHO_DE_1967)

<sup>22</sup> ALMEIDA, Carlos Alberto Neves - *Do Contrato de Transporte Aéreo ...*, op. cit., p. 59.

a unidade de conta usada até ao momento e foi alterada pela unidade de Direito de Saque Especial (DSE)<sup>23</sup>.

Por fim, segundo JOSÉ TOMÁS BAGANHA, a exposição sistematizada das fontes de direito aéreo internacional reflete a autonomia da ciência jurídica considerando que se baseia num conjunto próprio de leis numa instituição internacional. Deste modo, “o direito aéreo é bem o reflexo do nosso tempo: nele se revê a era da velocidade e das transformações rápidas que vivemos, o dinamismo da vida internacional e dos indivíduos, uma cada vez maior interdependência e cooperação internacionais e, até novas e variadas formas de risco”<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> DSE – é uma unidade de conta definida pelo Fundo Monetário Internacional (FMI), pela variação média da taxa de câmbio dos quatro maiores exportadores do mundo – o euro, o iene japonês, a libra esterlina e o dólar americano  
[http://www.repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/281239/1/Martins\\_AlineReginaAlves\\_D.pdf](http://www.repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/281239/1/Martins_AlineReginaAlves_D.pdf).

<sup>24</sup> BAGANHA, José Tomás – *Introdução ao Direito Aéreo Internacional* (2ª Parte). In Revista da “Administração Pública de Macau”. Macau: Direção dos Serviços de Administração e Função Pública, nº 35, 1997, Vol. X, p. 33.

### III.Do Contrato de viagem

#### 3. Do contrato de viagem organizada

O contrato de viagem organizada surge da necessidade de acompanhar a evolução das condições económicas, considerando que até algumas décadas atrás o turismo era quase exclusivo às elites da sociedade. As alterações legislativas a nível do direito do trabalho, e a conseqüente subida dos rendimentos do indivíduo, proporcionaram a procura dos serviços de viagens e turismo. Por sua vez, os meios de transporte aéreos facilitaram as deslocações, tanto a nível económico, como a nível do tempo de deslocações, levando à mundialização do mercado turístico<sup>25</sup>.

Podemos definir o contrato de viagem organizada “como um acordo vinculativo de vontades em que são sujeitos, por um lado, uma agência de viagens/operador turístico e, por outro, um viajante consumidor, tendo por objeto a aceitação pelo segundo de um plano organizado e global de viagem de turismo”<sup>26</sup>.

Os contratos de viagem organizada são essencialmente contratos de adesão<sup>27</sup>, “os quais, via de regra, são celebrados através da aceitação (adesão) das denominadas «condições gerais» da empresa (ou cláusulas contratuais gerais, na designação da lei portuguesa), prévia e unilateralmente formuladas com generalidade e indeterminação<sup>28</sup>. Pela análise da Diretiva n.º 90/314/CEE, de 13 de junho de 1990, em caso de a legislação relativa à defesa dos direitos dos consumidores ser mais favorável ao consumidor, poderão, assim, os mesmos optar pela legislação relativa aos contratos de adesão que têm a sua regulamentação no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, devendo, também, atender-se aos normativos presentes na Lei de defesa do Consumidor (LDC), aplicando-se o que for mais favorável ao consumidor conforme prevê o artigo 37.º deste diploma.

O Preâmbulo da Diretiva n.º 90/314/CEE, de 13 de junho de 1990, acentua, de forma revigorante, a necessidade de proteção jurídica do consumidor comunitário, realçando

---

<sup>25</sup> RIBEIRO, Joaquim de Sousa – *O Contrato de Viagem Organizada, na Lei Vigente e no Anteprojeto do Código do Consumidor*. In Prof. Doutor Inocêncio de Galvão Telles: 90 anos Homenagem da Faculdade de Direito de Lisboa. Coimbra: Almedina, 2007, p.552.

<sup>26</sup> SANTO, Espírito Santo - *O Contrato de Viagem Organizada*. Coimbra: Almedina, 2016, p.13.

<sup>27</sup> Vide, sobre esta temática, PINTO, Carlos Alberto Mota - *Teoria Geral do Direito Civil, ..., op. cit.*, p.114, “Teoricamente não há aqui restrições à liberdade de contratar. O consumidor do bem ou serviço, se não está de acordo com as condições constantes do modelo ou impresso elaborado pelo fornecedor, é livre de rejeitar o contrato. Simplesmente, esta liberdade seria a liberdade de... não satisfazer uma necessidade(...).”

<sup>28</sup> PINTO, Carlos Alberto Mota - *Teoria Geral do Direito Civil. ..., op. cit.*, p.654.

diversos objetivos pela sua redação, tais como, estabelecer regras quanto à formação e regulamentação do setor de turismo comunitário e criar medidas de informação e defesa do consumidor em virtude dos programas comunitários bem como, tornar as regras relativas às viagens organizadas comuns aos diversos Estados-membros aderentes, eliminando obstáculos no mercado de serviços, ficando deste modo, os consumidores em condições similares independentemente do Estado-membro em que adquiram a viagem<sup>29</sup>.

No mesmo sentido, LUÍS ESPÍRITO SANTO entende que o propósito que origina o desenvolvimento do conceito de viagem organizada surge da necessidade de reforçar a tutela dos direitos do consumidor, desenvolvendo o âmbito e limites da responsabilidade das agências de viagens e turismo, fomentado pelo aumento da atividade e sua eficácia através do rigoroso controlo de procedimentos.

De acordo com o artigo 2.º, n.º1, alíneas a), b) e c) da Diretiva n.º 90/314/CEE, atualmente revogada, a viagem organizada tem “por objeto a aceitação pelo segundo de um plano organizado e global de viagem de turismo proposto pelo primeiro (que combine transporte, alojamento ou atividade não subsidiária destas, com significado relevante e uma duração superior a vinte e quatro horas ou que inclua dormida) enquanto prestação unitária (a realização e coordenação da viagem), mediante o pagamento de determinada contrapartida monetária, previamente estabelecida.”<sup>30</sup>.

Na atualidade, as agências de turismo colocam à disposição dos viajantes/consumidores um conjunto de produtos pré-definidos compreendendo as viagens e serviços conexos. Deste modo, o cliente apenas necessita de contratar, pelo preço estipulado e condições aí estipuladas, revestindo assim o cariz de viagem organizada.

A Diretiva n.º 90/314/CEE dispõe no seu artigo 8º, “os Estados- membros podem adotar ou manter, no domínio regulado pela presente directiva, disposições mais rigorosas para defesa do consumidor”, pelo que, nessa conformidade, aquando da transposição daquele normativo internacional pelo legislador nacional, o Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de maio, previu no artigo 3º, n.º 1 no que ao conceito de viagem organizada diz respeito, que “são viagens organizadas as que, combinando previamente dois dos

---

<sup>29</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/ALL/?uri=CELEX:31990L0314>.

<sup>30</sup> SANTO, Espírito Santo - *O Contrato de Viagem Organizada*. ..., *op. cit.* p.145

serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço global, que inclui a totalidade das despesas efectuadas pelo cliente”, deixando de contemplar como requisito de conceito de viagem organizada a duração mínima de 24 horas, não limitando a responsabilidade das agências nos casos em que os prestadores diretos dos serviços beneficiavam de uma responsabilidade limitada por força de Convenções Internacionais em vigor<sup>31</sup>.

Atualmente, nos termos do artigo 2.º, n.º1 alínea d) do Decreto-Lei n.º 17/2018<sup>32</sup>, de 8 de março, o contrato de viagem organizada define-se como sendo “um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada.”

### **3.1. Da distinção dos contratos de viagem por medida**

Conforme dispõe o artigo 15.º, n.º3 do Decreto-Lei n.º 61/2011 de 6 de Maio, “as viagens por medida são as preparadas a pedido do cliente para satisfação das solicitações por este definidas.”.

Assim sendo, as viagens por medida são aquelas que têm a intervenção do cliente na escolha do tipo de viagem, isto é, o destino, duração, itinerário e serviços a incluir (podendo neste contexto integrar um serviço de telecomunicações a seu cargo contratado).<sup>33</sup> “É claro que se o turista, tendo inicialmente manifestado interesse numa viagem “por medida”, acabar por ser convencido a optar por um dos pacotes que constam da oferta da agência, estaremos perante um contrato de viagem organizada”<sup>34</sup>.

No mesmo sentido, o Tribunal da Relação de Lisboa, no acórdão de 24 de junho de 2008, distingue que este tipo de viagens são organizadas “pela agência, por iniciativa e a pedido do cliente, o qual normalmente apresenta um esboço daquilo que pretende para que a agência elabore um programa completo, onde sejam contempladas as suas

---

<sup>31</sup> Cfr. Decreto-Lei n.º198/93, de 27 de maio, artigo 18.º, n.º1, “As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens organizadas, ainda que essas obrigações devam ser executadas por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso da agência.”.

<sup>32</sup> O presente Decreto-Lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.

<sup>33</sup> Exemplo de uma viagem por medida: um viajante se dirigir a uma agência determinando por si o destino e serviço de hotel que pretende contratar.

<sup>34</sup> RIBEIRO, Joaquim de Sousa - *O Contrato...*, *op.cit.*, p.559.

pretensões. Aqui, é o cliente que dita as regras à agência e espera desta a concretização detalhada da viagem que projeta realizar: são as chamadas «viagens por medida»<sup>35</sup>.

### **3.2. Do regime jurídico vigente relativo ao contrato de viagem organizada**

Atualmente encontra-se em vigor o Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015, que regula o acesso, o exercício da atividade das agências de viagens e turismo, bem como, define como seu principal objetivo “contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagens conexos”<sup>36</sup>.

#### **3.2.1. Dos requisitos de acesso à atividade das agências de viagens e turismo**

Os requisitos de acesso à atividade das agências de viagens e turismo encontram-se regulados nos artigos 6.º a 13.º, do Decreto-Lei n.º 17/2018, dispondo o artigo 6.º, n.º1 que “o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo dependem de inscrição no RNAVT por mera comunicação prévia<sup>37</sup> tal como definida na alínea b) do n.º2 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho”, bem como do cumprimento dos seguintes requisitos, subscrição do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT), de acordo com o artigo 38.º e de um seguro de responsabilidade civil nos termos do artigo 41.º, do presente Decreto-Lei.

---

<sup>35</sup> Cfr. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa – Proc. n.º 2006/2008-7, de 24 de junho de 2008. Relator: Maria do Rosário Morgado.

<sup>36</sup> Cfr. Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

<sup>37</sup> Nos termos do Decreto-Lei n.º17/2018, mormente no seu artigo 7.º, a comunicação prévia é efetuada mediante formulário eletrónico onde se identifica o requerente, os titulares da empresa e seus administradores ou gerentes, e a localização do estabelecimento, devendo ser instruído com os elementos constantes do n.º2 do presente artigo.

### 3.2.2. Deveres pré-contratuais

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, antes da venda de uma viagem, a agência respetiva deve informar por escrito ou por qualquer outra forma adequada os clientes, que pretendem deslocar-se para o estrangeiro, da necessidade de se fazerem acompanhar do documento de identificação civil, passaportes, obtenção de vistos e prazos legais para o requererem, e eventuais formalidades sanitárias. No caso da viagem se realizar em território de Estados-Membros da União Europeia deverão os clientes ser informados quanto à documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença<sup>38</sup>.

Tendo em consideração o escopo do Decreto-Lei em análise, isto é, “alcançar um nível de defesa do consumidor elevado”, é obrigatório que a agência de viagens, antes de qualquer vínculo contratual, seja obrigada a fornecer ao viajante as informações relativas às principais características da viagem organizada nos termos do artigo 17.º daquele normativo. As informações prestadas nos termos do artigo anterior têm caráter vinculativo e fazem parte integrante do contrato não podendo ser alteradas, salvo acordo expresso em contrário, de acordo com o artigo 19.º, n.º1 do referido diploma legal.

As agências de viagens e turismo que disponham de programas de viagem para entregar a quem as solicite, devem incluir de forma clara, precisa e com caracteres legíveis, a informação normalizada, nos termos do artigo 18.º do supra referido Decreto-Lei.

Nas palavras de LUÍS ESPIRITO SANTO<sup>39</sup>, “trata-se da aplicação, neste domínio, do direito à informação, clara e particularizada, que deverá ser fornecida ao consumidor, no quadro geral dos contratos de adesão (artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro e alterações legislativas subsequentes e artigo 8.º, n.º1 da Lei de Defesa do Consumidor).”

De acordo com o artigo 20.º “o contrato deve ser formulado numa linguagem clara e compreensível e caso seja reduzido a escrito deve ser legível.”. No entanto, este tipo de contrato está sujeito ao princípio da liberdade de forma presente no artigo 219.º do Código

---

<sup>38</sup> Designadamente, o Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD), “este cartão é utilizado para obtenção dos cuidados de saúde que se tornem clinicamente necessários durante uma estada num dos Estados-Membros da União Europeia(...) tendo em conta a natureza das prestações a conceder e a duração prevista da estada, evitando que o segurado seja obrigado a regressar prematuramente ao seu país de origem para receber os cuidados que o seu estado de saúde necessita.” <http://www.seg-social.pt/pedido-cartao-europeu-seguro-doenca>.

<sup>39</sup> SANTO, Espírito Santo. *O Contrato de Viagem Organizada*. ..., *op. cit.*, p. 41.

Civil. Logo, o contrato considera-se celebrado com a entrega ao viajante do documento de reserva, o programa, caso exista, e respetivo pagamento. SÁ MIRANDA, salienta que pela interpretação desta norma se trata de uma formalidade *ad probationem*<sup>40</sup>, portanto, não conduz à nulidade do contrato por desrespeito da forma legal, mas representa apenas um meio de prova da celebração do contrato de viagem organizada. De acordo com o número 4.º do artigo 20.º, a agência de viagens no momento da celebração do contrato ou logo que seja possível “deve” fornecer ao viajante cópia ou confirmação do contrato num suporte duradouro. SÁ MIRANDA e LUÍS ESPIRITO SANTO, defendem que o consumidor/viajante teria o seu direito mais acautelado através da estipulação de um contrato mais formal contendo todas as cláusulas contratuais, afastando-se assim do mero programa de viagem<sup>41</sup>.

### **3.2.3. Da Cessão da posição contratual**

Nos termos do artigo 22.º, o viajante pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, bastando para tal que, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida, o viajante informe através de forma escrita a agência de viagem e turismo. No entanto, de acordo com o n.º 2 do presente artigo “o cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas e encargos ou custos adicionais originados pela cessão”, o que segundo o entendimento de JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, será de considerar que “estamos, pois, perante uma cessão sem liberação do cedente, continuando este vinculado ao pagamento de preço, como dívida própria.”<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> Cfr. PINTO, Carlos Alberto Mota - *Teoria Geral do Direito Civil. ...*, op. cit., p. 433.

<sup>41</sup> Conforme salienta ESPIRITO SANTO, “Compreendendo que se pretendeu agilizar procedimentos, não maçando os clientes com aborrecidas formalidades e demoras inerentes, o certo é que a sua defesa contra situações lesivas futuras, com que, à partida, no momento da celebração do contrato, não conta nem imagina, mas que infelizmente acontecem amiúde, justificaria maior cuidado e atenção por parte do legislador.”, SANTO, Luís Espirito - *O Contrato de ...op. cit.*, p.45.

<sup>42</sup> RIBEIRO, Joaquim de Sousa - *O Contrato...*, op. cit, p.570

### **3.2.4. Da possibilidade de alteração do preço da viagem organizada**

Após a celebração do contrato de viagem organizada o preço não é passível de aumento, com exceção das situações previstas no número 2 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, situações estas que têm como fundamento alterações ou variações de mercado, isto é, variações a nível de fontes energéticas e combustíveis usados nos transportes. Essas variações podem ainda resultar de aumentos de impostos ou taxas, aplicados por terceiros, que incidem sobre os serviços de viagens, ou tratar-se ainda variações resultantes de taxas de câmbio.

O número 3 do artigo 23.º do diploma refere que, “no caso de o aumento do preço referido no n.º 2 exceder 8% do preço total da viagem organizada, são aplicáveis os n.ºs 2 a 6 do artigo seguinte”, ou seja, apenas em caso do aumento ser superior à percentagem prevista, é lícito ao viajante aceitar a alteração ou rescindir o contrato, sem qualquer penalização, recebendo o reembolso das quantias pagas no prazo máximo de 14 dias após a rescisão, de acordo com o artigo 24.º, n.ºs 2 e 6.

Ora, neste caso apenas se contemplam os interesses da agência no ajustamento do preço ficando o viajante/consumidor desprotegido, na medida em que fica obrigado a um contrato com exigências pecuniárias superiores ao esperado no momento em que decide contratar, não devendo, pois, o cliente ser obrigado a aceitar um preço substancialmente superior. Seria deveras necessário que o legislador contemplasse a possibilidade do consumidor, em caso de aumento de preço, pudesse optar por rescindir o contrato. Isto porque, se atendermos a uma situação em concreto em que esta mudança de preço se verificasse num conjunto de viajantes do mesmo agregado familiar o aumento do esforço económico poderá ser gravoso<sup>43/44</sup>.

Deveria, pois, aplicar-se a este contrato a solução dada pelo artigo 22.º, n.º 1 alínea f) do Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de outubro, que estipula que são proibidas as cláusulas contratuais gerais que “impeçam a denúncia imediata do contrato quando as elevações dos preços se justifiquem.”.

### **3.2.5. Da rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante**

---

<sup>43</sup> SANTO, Espírito Santo. *O Contrato de Viagem Organizada. ...., op. cit.*, p.49.

<sup>44</sup> RIBEIRO, Joaquim de Sousa - *O Contrato...., op. cit.*, p.572.

O viajante pode rescindir o contrato de viagem a todo o tempo antes do início da viagem, nos termos do artigo 25.º, n.º1 do Decreto-Lei n.º17/2018. Todavia, neste caso, pode o viajante ser obrigado a pagar à agência uma taxa de rescisão, estabelecida no contrato, calculada com base nos custos/ encargos que a agência suportou com o início da viagem acrescendo os custos com a sua rescisão, de acordo com o número 2.º do referido artigo. Caso o contrato não estabeleça qualquer taxa de rescisão o montante deve corresponder ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e receitas resultantes da reafecção dos serviços de viagem. Trata-se pois da nova vontade do cliente, ou seja, vontade de desistência da viagem ou arrependimento superveniente, que apenas diz respeito ao viajante/consumidor, logo, é legítimo que as agências tenham direito à importância correspondente aos encargos ocasionados pelo início do cumprimento do contrato acrescendo os custos com a rescisão<sup>45</sup>.

Segundo JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “estabelece-se, assim, uma compensação obrigatória entre o crédito do cliente ao reembolso do que pagou e o crédito da agência por custos que ela, não obstante a não participação do cliente na viagem, tenha suportado ou venha a ter que suportar.”

O viajante, nos termos do número 4 do artigo 25.º do citado diploma, pode rescindir o contrato sem pagar qualquer tipo de taxa ou encargos, em caso de se verificarem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que possam afetar a realização da viagem para o destino.<sup>46</sup> Ilustrativo desta situação, tomemos o exemplo indicado por Joaquim Sousa Ribeiro, segundo o qual “o cliente adquiriu um pacote turístico de viagem a uma instância de esqui, para a prática dessa atividade, sendo esta a causa (e não apenas o motivo) do contrato, tem direito, em caso de desistência com base na ausência na ausência de neve, devido a condições climáticas de todo anormais, ao reembolso integral do que tenha pago”<sup>47</sup>.

---

<sup>45</sup> SANTO, Espírito Santo - *O Contrato de Viagem Organizada. ...*, *op. cit.*, p.52.

<sup>46</sup> Cfr. RIBEIRO, Joaquim de Sousa - *O Contrato...*, *op. cit.*, p.575, “o cliente adquiriu um pacote turístico de viagem a uma instância de esqui, para a prática dessa actividade, sendo esta a causa (e não apenas o motivo) do contrato, tem direito, em caso de desistência com base na ausência de neve, devido a condições climáticas de todo anormais, ao reembolso integral do que tenha pago.”

<sup>47</sup> Cfr. RIBEIRO, Joaquim de Sousa - *O Contrato...*, *op. cit.*, p.575.

No mesmo sentido o Tribunal da Relação de Lisboa no acórdão de 10 de outubro de 2019<sup>48</sup>, decidiu que pelo encurtamento do programa de férias em dois dias, será um incumprimento do contrato dado que "(...) se a impossibilidade respeita a alguma obrigação essencial, o cliente pode rescindir o contrato sem penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao contrato e eventual variação de preço."

Face ao exposto, considera-se que "o adiamento da viagem é efectivamente um elemento essencial visto que uma das principais características da viagem organizada é a hora aproximada da partida e do regresso, no caso de não ter ainda sido fixada a hora exacta.". Portanto, existindo alteração substancial do que originalmente fora contratado relativo ao período de viagem "a lei confere nestas circunstâncias ao cliente da agência de viagens direito ao reembolso do montante antecipadamente pago, sendo dever da Ré proceder à restituição do montante entregue", de acordo com o artigo 25.º, n.ºs 4 e 5, do Decreto-Lei n.º17/2018.

### **3.2.6. Do incumprimento da execução do serviço de viagem**

Nos termos do artigo 28.º, n.º1 do supra referido Decreto-Lei, "qualquer falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada deve ser comunicada à agência de viagens e turismo por escrito ou de outra forma adequada, sem demora injustificada.". Neste caso a agência de viagens deve assegurar pelo suprimento da falta de conformidade, salvo, seja impossível ou implique custos desproporcionados. Em caso de não ser possível prestar os serviços de viagem como fora acordado no contrato, a agência propõe alternativas adequadas sem custos para o viajante com qualidade equivalente ou superior, com o objetivo de dar continuidade à viagem organizada (artigo 28.º, n.º4)., tendo o cliente direito à restituição da diferença do preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado.

No caso dos serviços propostos pela agência serem de qualidade inferior ao previsto no contrato a agência deve conceder ao viajante uma redução adequada de preço da viagem. Contudo, contando que a agência providencie pelo suprimento da falta de conformidade no caso de os serviços propostos em alternativa serem consideravelmente

---

<sup>48</sup> Cfr. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa – Proc. n.º 28440/17.9T8LSB.L1-6, de 10 de outubro de 2019. Relator: Ana Paula Carvalho

distintos, pode o viajante recusar os serviços, bem como se o mesmo avaliar que a redução de preço seja inadequada tendo em conta o serviço prestado (artigo 28.º, n.º 6).

Pela impossibilidade de encontrar alternativas, ou o viajante recusar as alternativas propostas, este tem direito a uma redução de preço e/ou uma indemnização por danos, sem que para tal seja necessário rescindir o contrato de viagem organizada. A redução do preço e a indemnização por danos encontram-se previstos no artigo 29.º, em que se estipula que “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”.

### **3.2.7. Do dever de assistência das agências perante os viajantes**

Nos termos do artigo 30.º, n.º1, a agência de viagens e turismo é obrigada a dar assistência ao viajante que se encontre em dificuldades, ou por razões alheias ao mesmo este não possa terminar a viagem organizada. Devendo a agência fornecer informações adequadas relativamente aos serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular. Pese embora, esteja a agência na obrigação de prestar assistência a mesma só poderá cobrar uma taxa se a dificuldade tiver sido imputada ao viajante tanto de forma deliberada bem como por negligência.

Assim, LUÍS ESPIRITO SANTO entende que “o dever de diligência na assistência da agência ao cliente deve sempre situar-se, em qualquer circunstância, a um nível elevado no que concerne ao apoio, acompanhamento e auxílio, só se exonerando da responsabilidade no momento em que aquele tiver retornado em segurança ao local de partida ou de chegada”<sup>49</sup>.

### **3.2.8. Das garantias dos viajantes: Fundo de Garantia de Viagens e Turismo**

O FGVT foi criado ao abrigo do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, mantendo-se atualmente em vigor e regulando-se pelas normas constantes do Decreto-Lei em análise. Como refere o preâmbulo “procede-se, ainda, à adaptação das regras aplicáveis ao Fundo

---

<sup>49</sup> SANTO, Espírito Santo. *O Contrato de Viagem Organizada. ...*, op. cit., p.54

de Garantia de Viagens e Turismo de forma a responder às novas exigências de garantias dos viajantes e aos serviços comercializados e abrangidos pela diretiva”.

O FGVT responde solidariamente pelo pagamento dos créditos de viajantes decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo, isto é, satisfazem o reembolso dos pagamentos no caso de os serviços não ser prestados ou serem prestados de forma defeituosa por força de insolvência da agência de viagens e turismo e de despesas suplementares nos termos do artigo 37.º, n.º4 do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

Assim, têm legitimidade para acionar o FGVT os viajantes que não estejam abrangidos por um acordo geral para organização de viagens de negócios, no entanto, ficam excluídos deste âmbito os créditos relativos à compra isolada de bilhetes de avião, de acordo com o artigo 37.º, n.ºs 5 e 6 do Decreto-Lei supra referido.

Portanto, os viajantes interessados em acionar o FGVT, devem requerer por escrito ao Turismo de Portugal, I. P, juntado em alternativa, sentença judicial ou decisão arbitral transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida, decisão do provedor do cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT) ou requerimento solicitando intervenção da comissão arbitral, “instruído com documentos comprovativos dos factos alegados e identificação das agências de viagens e turismo envolvidas, através de formulário próprio, a enviar por correio ou por correio eletrónico para o endereço [avt.reclamacoes@turismodeportugal.pt](mailto:avt.reclamacoes@turismodeportugal.pt)”,<sup>50</sup> nos termos do artigo 39.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º17/2018, o prazo de apresentação do requerimento é salvo estipulação contratual superior de 60 dias contados após: o termo da viagem; do cancelamento da viagem imputável à agência de viagens e turismo; da data do conhecimento da impossibilidade de sua realização por facto imputável à agência de viagens e turismo; do encerramento do estabelecimento.

Nos termos do número 5 do artigo 39.º do referido diploma legal, “considera-se observado o prazo (...) desde que o cliente”, apresente a reclamação no livro de reclamações ou que o mesmo dirija reclamação sob qualquer forma escrita junto da agência de viagens e turismo, ao Turismo de Portugal, à Autoridade de Segurança

---

<sup>50</sup>[http://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear\\_Iniciar/Como\\_comecar/Agencias\\_Viagem\\_Turismo/Paginas/Fundo-de-Garantia-de-Viagens-e-Turismo-FGVT-informacao-ao-consumidor.aspx](http://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Como_comecar/Agencias_Viagem_Turismo/Paginas/Fundo-de-Garantia-de-Viagens-e-Turismo-FGVT-informacao-ao-consumidor.aspx)

Alimentar e Económica (ASAE), à Direção-Geral do Consumidor, aos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, aos Centros de Arbitragem de conflitos de Consumo, ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo ou a qualquer entidade com atribuições nesta matéria.

## IV. Responsabilidade civil

### 4. Da Responsabilidade civil

“A capacidade de assumir responsabilidades e de a elas se obrigar é um dos traços mais característicos da condição humana (...), em estreita relação com a liberdade do sujeito e portanto com a possibilidade de escolher entre o bem e o mal, levando cada homem a assumir de forma consciente a autoria do seu agir em todas as suas consequências. A responsabilidade e a liberdade têm, por sua vez, que ver com a racionalidade do homem”<sup>51</sup>.

De acordo com o princípio geral da responsabilidade civil extracontratual, previsto no art. 483º do Código Civil, “aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação.” A propósito deste instituto, ANTUNES VARELA E PIRES DE LIMA salientam que a simples análise da referida norma revela que para a responsabilidade civil atuar é necessário que estejam preenchidos cumulativamente os seus pressupostos, isto é, que exista um facto voluntário do agente (e não simplesmente um facto natural gerador de dano), na medida em que só o homem é capaz de violar direitos alheios protegidos por lei ou agir contra esses mesmos direitos. Além disso, exige-se que o facto que origina o dano seja ilícito e que exista nexo de causalidade entre aquele facto e a lesão que origina o dano<sup>52</sup>.

Segundo JÚLIO ALMEIDA COSTA, a lei faz surgir uma responsabilidade contratual que não advém por vontade das partes em que o responsável pela lesão é devedor e o lesado o credor, sendo que a norma foi estabelecida no interesse da pessoa ofendida, o autor da lesão fica na obrigação de reparação patrimonial do lesado<sup>53</sup>.

No mesmo sentido MOTA PINTO, ensina que a “responsabilidade civil consiste, por conseguinte, na necessidade imposta pela lei a quem causa prejuízos a outrem de colocar o ofendido na situação em que estaria sem a lesão (arts. 483.º e 562.º)”.<sup>54</sup> Devendo a reconstituição da situação ser feita mediante uma reconstituição natural, isto é, repor ao

---

<sup>51</sup> GONZÁLEZ, José Alberto. *Responsabilidade Civil* 3.ª edição. Lisboa: Quid Juris p.11.

<sup>52</sup> LIMA, Pires, e Antunes VARELA. *Código Civil Anotado*. 4ª Edição. Vol. Volume I. Coimbra: Coimbra Editora, 2011. P.471.

<sup>53</sup> COSTA, Mário Júlio de Almeida. *Direito das Obrigações*. 12.ª. Coimbra: Almedina, 2009. pp. 518-519

<sup>54</sup> PINTO, Carlos Alberto Mota - *Teoria Geral do Direito Civil*. ..., *op. cit.*, p. 128.

lesado o bem da mesma forma que estaria imediatamente antes da sua lesão, só podendo a reconstituição natural ser afastada, caso seja impossível, insuficiente ou excessivamente oneroso.

Aqui chegados, não podemos deixar de fazer uma abordagem dos pressupostos clássicos da responsabilidade civil, designadamente, o facto (ato voluntário do agente), a ilicitude, o dano, o nexos de causalidade (entre o facto e o dano) e a culpa (nexos de imputação do facto ao agente), passando de seguida ao enquadramento da temática naquele instituto

#### **4.1. Do Facto**

O facto (ato voluntário do agente) consiste por via de regra numa ação, ou seja, num facto positivo suscetível de violar um dever jurídico de não intromissão na esfera jurídica de outro sujeito jurídico, titular do correspondente direito absoluto<sup>55</sup>, mas também pode consistir num facto negativo ou de omissão e mesmo assim ocasionar danos, desde que decorra da lei ou negócio jurídico o dever de praticar o ato omitido<sup>56</sup>.

#### **4.2. Da Ilicitude**

Nas palavras de Almeida Costa, a ilicitude consiste na infração de um dever jurídico e reveste duas formas essenciais, previstas no n.º 1 do artigo 483.º do código civil: a violação de um direito de outrem e a violação de uma disposição legal destinada a proteger interesses alheios. Estamos perante a violação de um direito de outrem quando em causa estão direitos subjetivos e dentro destes os direitos absolutos<sup>57</sup>; Por sua vez,

---

<sup>55</sup> Como por exemplo, a destruição ou apropriação de coisa alheia, uma afirmação injuriosa, uma ofensa à integridade física, etc...

<sup>56</sup> Tal como o prevê o artigo 486.º do código civil; Assim, de acordo com a letra deste preceito legal as omissões só geram responsabilidade civil extracontratual e consequentemente obrigação de indemnizar se se verificar um requisito específico – o dever jurídico de praticar o ato omitido, o qual resulta da lei ou do negócio jurídico; é o exemplo típico do dever dos pais de cuidar dos filhos, da guarda da linha de fechar a passagem de nível, do dever da baby sitter de vigiar a criança, etc...; Já no âmbito da responsabilidade civil contratual, a própria conduta do devedor – a não realização da prestação, é aquela que a maioria das vezes fundamenta a obrigação de indemnizar. COSTA, Júlio Almeida - *Direito das Obrigações, ..., op. cit.*, p. 512.

<sup>57</sup> Nomeadamente, os direitos sobre as coisas (corpóreas ou incorpóreas), os direitos reais e os direitos de personalidade.

estamos perante a violação de disposições legais destinadas a proteger interesses alheios quando em causa está uma infração legal que muito embora tenha em vista a defesa de interesses particulares, não confere aos respetivos sujeitos qualquer direito subjetivo correspondente. A estas duas formas de ilicitude extracontratual previstas no art. 483º, nº 1, devemos acrescentar o abuso de direito, previsto no art. 334º do código civil, já que este é também considerado um comportamento antijurídico que eventualmente determina a obrigação de indemnizar, não porque se esteja perante a violação de um direito de outrem ou face à ofensa de uma norma tuteladora de um interesse alheio mas porque ele representa, segundo Antunes Varela, um exercício anormal do direito próprio.<sup>58</sup> Já no âmbito da responsabilidade civil contratual, a ilicitude reside no incumprimento do contrato previsível no art. 798º do Código Civil ao dispor, “ O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

### **4.3. Do Dano**

Segundo ALMEIDA COSTA, o dano é um dos requisitos da existência da responsabilidade civil, pois apenas com a existência do dano o instituto realiza o seu escopo, isto é, colocar o lesado na situação que estaria se não existisse o dano.

Diferentes classificações de danos permitem catalogá-los segundo a sua natureza e espécie, sendo de salientar entre as mais importantes a que distingue os danos em diretos e indiretos e em danos patrimoniais e não patrimoniais.

Assim, distinguem-se os danos em diretos e indiretos, em que os primeiros são os efeitos imediatos da lesão por factos ilícitos ou a destruição imediata do património do lesado, por outro lado, os danos indiretos são aqueles que derivam do dano inicial, ou seja, são fruto da lesão direto<sup>59/60</sup>.

---

<sup>58</sup> O artigo 334º do código Civil segue a concepção objetiva, segundo a qual há abuso do direito sempre que o titular o exercer com manifesto excesso dos limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes, ou pelo fim económico desse direito. Não é necessária a consciência, por parte do agente, de se excederem com o exercício do direito os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito, basta que objetivamente se excedam esses limites. VARELA, João de Matos Antunes, *Das Obrigações em geral. ... , op. cit.*, p.545.

<sup>59</sup> VARELA, João de Matos Antunes - *Das obrigações em geral. ... , op. cit.*, p. 601.

<sup>60</sup> Como por exemplo, um taxista ao deixar o seu cliente este decide furar-lhe os pneus do veículo. O primeiro dano direto será o furo dos pneus, mas em consequência dessa lesão o veículo fica imobilizado em virtude desse facto o taxista acaba por ser assaltado posteriormente consubstanciando um dano indireto.

Importa, ainda, fazer a distinção entre os danos patrimoniais<sup>61</sup> e os danos não patrimoniais (ou morais)<sup>62</sup>, sendo que, os primeiros são aqueles que normalmente podem ser suscetíveis de avaliação em dinheiro, dado que, incidem sobre valores de natureza material ou económica do lesado<sup>63</sup>.

De acordo com a European Group on Tort Law<sup>64</sup>, “os danos patrimoniais constituem uma diminuição do património do lesado, causada pelo evento. Estes danos devem em regra ser avaliados o mais concretamente possível, mas poderão sê-lo em abstracto quando tal método se mostrar adequado, por exemplo por referência a um valor de mercado”<sup>65</sup>.

A propósito do conceito de dano não patrimonial, o Tribunal da Relação de Coimbra sufraga, em acórdão de 21 de março de 2013 que “o dano diz-se não patrimonial quando a situação vantajosa lesada tenha natureza espiritual; o dano não patrimonial é o dano insusceptível de avaliação pecuniária, reportado a valores de ordem espiritual, ideal ou moral; é o prejuízo que não atinge em si o património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. Há uma ofensa a bens de carácter imaterial – desprovidos de conteúdo económico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro; é o prejuízo que, sendo insusceptível de avaliação pecuniária, porque atinge bens que não integram o património do lesado que apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária”<sup>66</sup>.

No mesmo sentido ANTUNES VARELA, refere a natureza irreparável dos danos não patrimoniais na medida em que não existe unidade de medida que possa comparar

---

<sup>61</sup> são exemplos de danos patrimoniais, os estragos feitos numa coisa ou a privação do seu uso, a incapacitação para o trabalho em resultado de ofensas corporais, etc.... COSTA, Mário Júlio de Almeida, *Das Obrigações em Geral*, ..., *op. cit.*, p. 543.

<sup>62</sup> são exemplos de danos não patrimoniais (ou morais), <sup>62</sup> Exemplos de danos não patrimoniais (morais) são por exemplo, o sofrimento ocasionado pela morte de uma pessoa, o desgosto derivado de uma injúria, as dores físicas produzidas por uma agressão, etc... COSTA, Mário Júlio de Almeida, *Das Obrigações em Geral*, ..., *op. cit.* p. 543.

<sup>63</sup> MOTA PINTO refere que “o ressarcimento por equivalência dos danos patrimoniais é uma verdadeira indemnização, dada a identidade de natureza entre o carácter patrimonial dos bens lesados e uma dada soma pecuniária”. PINTO, Carlos Alberto da Mota, *Teoria Geral do Direito Civil*, ..., *op. cit.*, p. 129.

<sup>64</sup> Grupo Europeu de Responsabilidade Civil.

<sup>65</sup> [https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=2ahUKEwiP9Lva\\_czlAhXbVBUIHTOUDgwQFjAFegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fcivil.udg.edu%2Fphp%2Fbiblioteca%2Fitems%2F295%2FPETLPortuguese.doc&usg=AOvVaw2syjsd7WsN6hCdTUxPCEQg](https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=2ahUKEwiP9Lva_czlAhXbVBUIHTOUDgwQFjAFegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fcivil.udg.edu%2Fphp%2Fbiblioteca%2Fitems%2F295%2FPETLPortuguese.doc&usg=AOvVaw2syjsd7WsN6hCdTUxPCEQg).

<sup>66</sup> Cfr. Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra – Proc. n.º 793/07.4TBAND.C1, de 21 de março de 2013. Relator: Henrique Antunes.

dinheiro, com dores físicas ou morais bem como vexames, inibições e complexos criados por deformações estéticas, deste modo torna impossível a apagar os malefícios criados através de uma em indemnização dinheiro<sup>67</sup>.

Assim, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela de direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a co-cessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado”<sup>68</sup>.

#### **4.4. Nexo de causalidade**

A letra do artigo 563º do Código Civil exprime o conceito de nexo de causalidade, referindo que, “a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”, exigindo-se portanto que entre o facto e o dano exista uma ligação, isto é, a circunstância de que tal facto seja o gerador do dano.

No entendimento de ALMEIDA COSTA tal nexos de causalidade desempenha, inerentemente, uma dupla função de pressuposto da responsabilidade civil e de medida da obrigação de indemnizar. Existem situações em que o dano se apresenta como resultado direto do facto ilícito, logo, não surge dúvidas na sua determinação. No entanto, nem sempre se consegue determinar de forma objetiva o nexos de causalidade, isto é, quando o facto que origina o dano não seja diretamente ligado ou “quando entre o facto e o dano se interpõem outras acções humanas ou simples acontecimentos naturais.”<sup>69</sup>, ou esse facto não produz diretamente a lesão<sup>70</sup>.

Em decisão sufragada pelo Supremo Tribunal de Justiça, de 2 de novembro de 2011, refere-se “(...), o artigo 563.º do Código Civil consagra o princípio da causalidade adequada na sua formulação negativa ...”, mais dispondo que “o facto que actuou como condição do dano só deixará de ser considerado como causa adequada se, dada a sua

---

<sup>67</sup> Logo, as indemnizações por danos não patrimoniais são denominadas por diversos autores como uma compensação ao invés de indemnização. In VARELA, João de Matos Antunes - *Das obrigações em geral*. ..., *op. cit.*, p. 603.

<sup>68</sup> VARELA, João de Matos Antunes - *Das obrigações em geral*. ..., *op. cit.*, p. 606.

<sup>69</sup> COSTA, Mário Júlio de Almeida - *Direito das Obrigações*. ..., *op. cit.*, p. 760.

<sup>70</sup> COSTA, Mário Júlio de Almeida - *Direito das Obrigações*. ..., *op. cit.*, pp. 605 e ss..

natureza geral, se mostrar de todo indiferente para a verificação do dano, tendo-o provocado só por virtude das circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas que intercedam no caso concreto. (...) Essencial é que o facto seja condição do dano mas nada obsta a que, como frequentemente sucede, ele seja apenas uma das condições desse dano”. Contudo, retira-se ainda do mencionado acórdão “ a doutrina da causalidade adequada não pressupõe a exclusividade da condição, no sentido de que esta tenha só por si determinado o dano”<sup>71</sup>.

#### **4.4.1. Das principais doutrinas causais**

Segundo ALMEIDA COSTA relativamente ao critério que define o nexo causalidade existem essencialmente três construções<sup>72</sup> com intenção de solucionar o problema, e deste modo, encontrar o conceito de causa apropriado à finalidade específica do direito. Seguiremos a doutrina da causalidade adequada defendida pelo autor supra referido e por MAFALDA MIRANDA BARBOSA que devido à atualidade do seu artigo e interesse prático passamos a analisar.

##### **4.4.1.1. Da doutrina da causalidade adequada**

A doutrina predominante é a da causalidade adequada em que se considera como causa de determinado prejuízo a condição que em abstrato se mostra adequada a produzi-lo, isto é, “já não se indaga qual a causa do dano, mas olha-se para o comportamento do lesante para ver se, em abstrato, ele é ou não idóneo a produzir dano daquele tipo.”<sup>73</sup>.

Segundo ALMEIDA COSTA, os apoiantes desta doutrina relacionam a equivalência das condições na medida em que sustentam que toda a condição *sine qua non* de um facto que origina um dano deve ser interpretada como a sua causa. Pese embora, relacionem a

---

<sup>71</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça – Proc. n.º 2290/04 – 0TBBCL.G1. S1, de 2 de novembro de 2011. Relator: Sebastião Póvoas.

<sup>72</sup> Existem diversas doutrinas causais, designadamente, doutrina da *conditio sine qua non*, as doutrinas seletivas, da causa próxima e da condição eficiente e a doutrina da causalidade adequada.

<sup>73</sup> BARBOSA, Mafalda Miranda – *Do nexo de causalidade ao nexo de imputação*. In *Novos Olhares sobre a Responsabilidade Civil*. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários, 2019, p. 49. [Consult. 03/11/2019]. Disponível em [http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/civil/eb\\_ReponsCivil\\_2018.pdf](http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/civil/eb_ReponsCivil_2018.pdf).

condição *sine qua non* à causalidade, existem situações em que deve ser tido em conta a experiência e as circunstâncias especiais do caso concreto e, à probabilidade de que tal facto origine esse dano. Assim, será necessário que cumulativamente que o facto seja condição *sine qua non* bastante para originar o dano e que em *abstracto* constitua causa adequada à sua produção.

Por outro lado, MAFALDA MIRANDA BARBOSA refere que o jurista se prende com diversas dificuldades com a aplicação desta doutrina, na medida em que a mera descrição dos factos pode condicionar a solução, e na perquirição da verdade qual será o critério a observar, isto é, o ponto de vista do lesante, do homem médio ou do ponto de vista do observador ótimo e experiente. Assim, a mesma autora refere que através da influência do ordenamento jurídico alemão no nosso ordenamento, passou a fazer-se uma divisão na *doutrina da causalidade adequada*, isto é, passou a entender-se que existia uma causalidade fundamentadora e outra preenchedora da responsabilidade.<sup>74</sup> A causalidade fundamentadora seria o elo de ligação entre o comportamento do sujeito à lesão do direito/interesse e, por outro lado, a causalidade preenchedora visa “estabelecer o nexo entre a lesão do direito ou do interesse e os danos subsequentes que avultassem”<sup>75</sup>. Portanto, a distinção entre as variantes de causalidade tornam-se cruciais relativamente ao nosso instituto de responsabilidade, na medida em que permitem a separação do direito da responsabilidade do direito à indemnização, ou seja, demarcam aquando do poder decisório do Tribunal a existência do dano e a sua indemnização.

Relativamente ao tema em análise o Supremo Tribunal de justiça refere que “a propósito deste pressuposto (...) tem decidido no sentido de que, segundo a doutrina da causalidade adequada, consagrada no aludido art. 563 do C.C., para que um facto seja causa de um dano é necessário, antes de mais, no plano naturalístico, que ele seja condição sem a qual o dano não se teria verificado e, depois, que em abstracto ou em geral, seja causa adequada do dano”<sup>76</sup>.

#### **4.5. Mera culpa e dolo**

(nexo de imputação do facto ao agente)

---

<sup>74</sup> BARBOSA, Mafalda Miranda – *Do nexo de causalidade ao nexo de imputação*. ..., *op. cit.*, p. 51.

<sup>75</sup> BARBOSA, Mafalda Miranda – *Do nexo de causalidade ao nexo de imputação*. ..., *op. cit.* p. 52.

<sup>76</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça – Proc. n.º 03A1902, de 1 de julho de 2003. Relator: Azevedo Ramos.

A atuação da responsabilidade civil implica que o facto ilícito tenha sido praticado com dolo ou negligência, isto é, que o agente tenha atuado com culpa, nos termos previstos no artigo 483º do Código Civil, sendo essa atuação culposa do sujeito censurável e reprovada pelo direito em termos de entender que face às circunstâncias concretas em que este atuou se possa concluir que podia e devia ter atuado de outro modo. Sendo-lhe a conduta censurável, digamos que existirá o nexo de imputação do facto ao sujeito que o praticou, necessário para o responsabilizar pelo dano decorrente desse facto. Nesse sentido, MOTA PINTO salienta “a culpa traduzida numa reprovação ou censura de conduta desrespeitadora dos interesses tutelados pelo direito, pode resultar da existência de uma intenção de causar um dano violando uma proibição (dolo) ou da omissão dos deveres de cuidado, diligência ou perícia exigíveis para evitar o dano (negligência ou mera culpa)”<sup>77</sup>.

No entendimento de ANTUNES VARELA a mera culpa, presente no artigo 483.º do Código Civil, influenciará o montante da indemnização a ser prestado tendo em conta o preceituado no artigo 494º do Código Civil, na medida em que a indemnização poderá ser equitativamente fixada em montante inferior ao valor dos danos quando se justificarem, pelo grau de culpabilidade do agente, pela situação económica dos sujeitos da relação, bem como pela conjuntura do caso. Relativamente ao dolo<sup>78</sup> e, sendo este uma modalidade de culpa mais grave, a indemnização a ser prestada tem de corresponder ao valor do danos<sup>79</sup>.

#### **4.6. Do cálculo da indemnização**

A obrigação de indemnização é calculada segundo as disposições do artigo 562.º, do CC, “quem estiver obrigado reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação.”. No entanto, é necessário que estejam preenchidos os requisitos do nexo de causalidade, isto é, saber quando a conduta do agente leva à existência do dano e, por isso obrigado a indemnizar, de acordo com o

---

<sup>77</sup> PINTO, Carlos Alberto Mota - Teoria Geral do Direito Civil. ..., *op. cit.*, p. 130.

<sup>78</sup> “O dolo aparece como a modalidade mais grave da culpa, aquela em que a conduta do agente, pela mais estreita identificação estabelecida entre a vontade deste e o facto, se torna mais fortemente censurável.” In VARELA, João de Matos Antunes - *Das obrigações em geral*. ..., *op. cit.*, p. 569.

<sup>79</sup> VARELA, João de Matos Antunes - *Das obrigações em geral*.... ..., *op. cit* pp. 567 e 568.

artigo 563.º, do Código Civil. Assim, o “nexo de causalidade exigido entre o dano e o facto não exclui a ideia de causalidade indireta, que só quando o facto não produz ele mesmo o dano, mas desencadeia ou proporciona outro que leva à verificação deste”<sup>80/81</sup>.

“A indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível ou não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor” (artigo 566, n.º1 do Código Civil). Vertendo a análise para o incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de viagem organizada e dada a especificidade do mesmo, o viajante tem direito ao reembolso das despesas suportadas na celebração do contrato, bem como, das despesas por este suportadas pelo incumprimento do serviço de viagem e em relação aos danos patrimoniais deve atender-se ao preceituado no artigo 496.º do Código civil, isto é, “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

## 5. Do princípio da boa-fé

ALMEIDA COSTA refere que “a eticidade a que não é estranho o direito das obrigações influi em diversos aspectos da disciplina negocial, designadamente dos contratos”<sup>82</sup>. No mesmo sentido, MENEZES LEITÃO refere o carácter bipartido que o conceito de boa-fé possui, isto é, o mesmo existe num sentido subjetivo e objetivo normativo,<sup>83</sup> assim, num sentido subjetivo define-se como a ignorância de estar a lesar direitos alheios e, em sentido objetivo como uma sujeição a uma regra de conduta. Deste modo, os deveres de

---

<sup>80</sup> LIMA, Pires e VARELA, Antunes – *Código Civil Anotado. ...., op. cit., Vol. I*, p. 579.

<sup>81</sup> Cfr. Decisão da Cour de Cassation, 29 de junho de 1976, no caso foi anunciado por uma agência, uma estadia num aldeamento turístico onde se referenciava o acesso privado à praia, no entanto, omitiu-se o facto que tal acesso era cruzado por uma linha férrea sem guarda, onde passavam vários comboios diariamente. Acreditando nas informações prestadas um casal permitia que seu filho se deslocasse sozinho à praia. No decurso de uma das deslocações, a criança foi atropelada por um comboio, o tribunal decidiu condenar a agência de viagens por violação da obrigação de informação e com base em publicidade errónea in MIRANDA, José Miguel Sá – *O contrato de viagem organizada*. Coimbra: Almedina, 2000, p. 207.

<sup>82</sup> COSTA, Mário Júlio de Almeida - *Direito das Obrigações. ...., op. cit., p. 298*.

<sup>83</sup> O Tribunal da Relação de Coimbra no acórdão de 4 de abril de 2017 sufraga que “O princípio da boa-fé revela determinadas exigências objetivas de comportamento – de correção, honestidade e lealdade – impostas pela ordem jurídica, exigências essas de razoabilidade, probidade e equilíbrio de conduta, em campos normativos onde podem operar subprincípios, regras e ditames ou limites objetivos, postulando certos modos de atuação em relação, seja na fase pré-contratual, seja ao longo de toda a execução do contrato, incluindo na extinção e liquidação da relação, designadamente para exercício do direito de denúncia do contrato de concessão comercial.” In Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra – Proc. n.º 896/13.6TBCTB.C1, de 4 de abril de 2017. Relator: Vítor Amaral.

boa-fé impostos pela lei têm como finalidade a satisfação de ambos os contraentes do contrato e como resultado minimizar quaisquer danos decorrentes da prestação<sup>84</sup>.

O conceito de boa-fé encontra-se presente, desde logo, no desenvolvimento do vínculo contratual, ou seja, na sua formação, integração e na execução e cumprimento dos contratos nos termos dos artigos 227.º, n.º1, 239.º e 762.º, n.º2 do Código Civil.

Neste sentido sufraga o Supremo Tribunal de Justiça no acórdão de 17 de maio de 2012 que “o conceito normativo de boa-fé é utilizado pelo legislador em dois sentidos distintos: no sentido de *boa-fé objetiva*, enquanto norma de conduta, ou seja, no plano dos princípios normativos, como base orientadora e fundamento de efectivas soluções reguladoras dos conflitos de interesses, alcançadas através da densificação, concretização e preenchimento pelos Tribunais desta cláusula geral; e no sentido de *boa-fé subjectiva ou psicológica*, isto é, como consciência ou convicção justificada de se adoptar um comportamento conforme ao direito e respectivas exigências éticas”<sup>85</sup>.

O artigo 227.º, n.º1 refere que “quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa-fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte.” O legislador pretende estabelecer deveres de proteção recíprocos<sup>86</sup> e pautar o comportamento dos contratantes segundo os deveres éticos de lealdade e probidade.

ALMEIDA COSTA refere que a existência de dano nos termos do artigo 227.º, n.º1, do Código Civil, culmina em termos gerais na responsabilidade por culpa<sup>87</sup> na formação dos contratos designado de *culpa in contrahendo*. Esta responsabilidade tutela a confiança que ambas as partes esperam do parceiro negocial ao conduzir as negociações segundo

---

<sup>84</sup> LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes - *Direito das Obrigações*. 15.ª ed. Coimbra: Almedina, 2018. Vol. I, p. 54.

<sup>85</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça – Proc. n.º 2841/03.8TCSNT.L1.S1, de 17 de maio de 2012. Relator: Lopes do Rego.

<sup>86</sup> Como por exemplo o dever de comunicar à outra parte a causa de invalidade de um negócio bem como evitar a divergência entre a vontade e a declaração.

<sup>87</sup> “A responsabilidade em que incorre o faltoso obrigá-lo-á, em regra, a indemnizar o interesse negativo (ou de confiança) da outra parte, por modo a colocar esta na situação em que ela se encontraria, se o negócio se não tivesse efetuado. Mas pode excepcionalmente, se a conduta culposa da parte consistir na violação do dever de conclusão do negócio, a sua responsabilidade tender para a cobertura do interesse positivo (ou de cumprimento).” In LIMA, Pires e VARELA, Antunes – *Código Civil Anotado*. ..., *op. cit.*, Vol. I, p.216. relativo à anotação do artigo 227.º.

os ditames da boa-fé. Acautelando assim, as expetativas criadas com a celebração do negócio bem como a sua eficácia e validade em termos legais.

Relativamente à responsabilidade pré-contratual por violação do princípio da boa-fé, pode ler-se no acórdão de 6 de dezembro de 2018 do Supremo Tribunal de Justiça<sup>88</sup>: “os danos, cuja indemnização se impõe ao contraente que durante os preliminares ou na formação do contrato viola as regras da boa fé, por força do n.º 1 do artigo 227.º do Código Civil têm como *“objecto os danos negativos – os danos que o interessado sofreu por ter deixado de ver satisfeito o seu interesse negativo (...)*. Assim, a responsabilidade pré-contratual abrange a fase negociatória que decorre desde o início dos contactos e das negociações até à obtenção de acordo sobre todas as condições e termos tidos como relevantes (incluindo, portanto, a aceitação da proposta contratual) e a fase da perfeição e execução do acordo conseguido que inclui a formalização (se não bastar o mero consenso das partes) e cumprimento do contrato.”.

## **6. Da responsabilidade civil das agências de viagens**

A diretiva 90/314/CEE veio conferir “aos consumidores uma série de direitos importantes em matéria de viagens organizadas” vindo a ser revogada pela diretiva (EU) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015 que se propunha proporcionar um reforço da segurança jurídica dos viajantes/consumidores conjugando os imperativos da defesa destes com o zelo pela competitividade das empresas de turismo, procurando assim adaptar-se à evolução dos meios de proposta e venda de viagens<sup>89/90</sup>. Nos termos do n.º 2 do artigo 1.º do Dec. Lei n.º 17/2018, de 8 de março foi transposta para a ordem jurídica nacional a diretiva (EU) 2015/2302 sendo que, no que à responsabilidade civil das agências de viagens e turismo bem como das garantias dos viajantes diz respeito, tais

---

<sup>88</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça – Proc. n.º 3407/15.5T8BRG.G1.S2, de 6 de dezembro de 2018. Relator: Ilídio Sacarrão Martins.

<sup>89</sup> SANTO, Luís Espírito - *O Contrato de Viagem Organizada. ...*, op. cit., p. 66.

<sup>90</sup> O preâmbulo da Diretiva (UE) 2015/2302 estipula os objetivos e fins que a mesma pretende regulamentar e a razão da revogação da anterior diretiva ao referir, “A Diretiva 90/314/CEE do Conselho confere aos consumidores uma série de direitos importantes em matéria de viagens organizadas, nomeadamente no que se refere aos requisitos de informação, à responsabilidade dos operadores pela execução de uma viagem organizada e à proteção em caso de insolvência do organizador ou do retalhista. Todavia, importa adaptar esse quadro legislativo à evolução do mercado, a fim de o tornar mais adequado ao mercado interno, eliminar as ambiguidades e colmatar as lacunas jurídicas existentes.” <https://eur-lex.europa.eu>.

matérias vêm reguladas nos capítulos IV e V do diploma, designadamente nos artigos 35º a 36º e 37º a 42º, respetivamente.

### **6.1. Da responsabilidade civil (subjativa) resultante do incumprimento do contrato**

Da leitura do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de março, concluímos que “as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem” ainda que os serviços devam ser executados por terceiros. Assim, encontra-se legalmente prevista a responsabilidade das agências de viagens e turismo por danos resultantes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato (responsabilidade subjativa).

Tendo em consideração que, o contrato celebrado entre a agência de viagens e o viajante é um contrato de adesão, para que este seja eficaz entre as partes contratantes, é necessário que seja entregue ao viajante o documento de reserva, o programa, bem como as respetivas informações normalizadas, após a verificação do pagamento (ainda que parcial) da viagem. Após esse momento, a agência de viagens e turismo fica vinculada ao pontual cumprimento do contrato<sup>91</sup>.

O Decreto-Lei n.º 17/2018 estipula várias obrigações da agência de viagens para com o viajante consumidor, das quais aqui se destacam, a obrigação de informação<sup>92</sup> e a obrigação de entrega aos clientes dos documentos necessários para a obtenção do serviço vendido<sup>93</sup>.

#### **6.1.1. Da obrigação de informação**

O fornecedor de serviços deve, aquando da negociação e celebração do contrato, informar de forma clara e objetiva os clientes que se desloquem ao estrangeiro sobre a necessidade de se fazerem acompanhar do documento de identificação civil, passaportes, vistos e prazos para a respetiva obtenção, bem como, as formalidades sanitárias e caso a viagem se realize dentro dos Estados-Membros a obtenção do cartão de saúde europeu de

---

<sup>91</sup> Cfr. Artigo 20.º, n.º 2 e 3 do Decreto-Lei 17/2018.

<sup>92</sup> Prevista nos artigos 15.º, 17.º, 18.º e 19.º do Decreto-Lei n.º 17/2018.

<sup>93</sup> Previsto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 17/2018.

acordo com o artigo 15.º. Relativamente à necessidade de requerer o visto e o respetivo prazo para a sua obtenção é essencial que o viajante a entenda de forma clara não bastando que se inclua essa informação no documento entregue no momento negocial.

Nesse sentido, em acórdão de 15 de março de 2012, o Tribunal da Relação de Lisboa, alude que “a lei impõe às agências de viagens (...) o dever de informar o cliente – antes da venda daquela – e designadamente, da necessidade de vistos e do prazo legal para a respetiva obtenção” e que “não é porém assimilável a tal informação a mera referência, na documentação entregue, (...) ser por conta do cliente, sempre que as viagens o requeiram, a obtenção de vistos...deverem os clientes assegurar-se, antes de iniciar a viagem, de ter todas as normas e requisitos cumpridos, afim (...) de poder entrar sem problemas em todos os países que vão visitar...e se para o país que vai visitar são necessários vistos ou vacinas...”<sup>94</sup>. Portanto, os deveres de informação vão mais além da simples referência no documento entregue aos viajantes. No mesmo sentido, o artigo 6.º, n.º1 do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro relativo às Cláusulas Contratuais Gerais estipula que “o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”<sup>95</sup>. Em jeito de exemplo, pela informação ter sido transmitida de forma pouco diligente, os autores foram obrigados a regressar ao país, ficando os mesmos sem o gozo das férias. No caso em análise tratava-se de uma lua-de-mel e dado o especial carácter, os autores poderiam ter petitionado uma indemnização por danos não patrimoniais, pois tal falta de zelo por parte da agência, levou os mesmos a um pesadelo, criando assim, um grande transtorno e a frustração das expetativas dos autores ao invés de ficarem com a memória de um período especial.

Em suma, a omissão de informações ou a mera referência das mesmas em documentação entregue coloca as agências em situação de incumprimento dos seus deveres pré-contratuais bem como contratuais, uma vez que ambos têm carácter vinculativo (artigos 15.º, 19.º, n.º1 e 20.º, n.º2), sem prejuízo de eventuais causas de exclusão de responsabilidade as quais se encontram elencadas no artigo 14.º, n.º3 da

---

<sup>94</sup> Cfr. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa – Proc. n.º 32/12.6YRLSB-2, de 15 de março de 2012. Relator: Ezagüy Martins.

<sup>95</sup> Cfr. A Lei relativa às Clausulas Contratuais Gerais pode ser consultada em <http://www.pgdlisboa.pt/leis>.

Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015<sup>96</sup>.

### **6.1.2. Da obrigação de entrega de documentos**

De acordo com o artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, “as agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido”, sendo que “em certas situações é a própria agência quem emite o documento, como sucede com os títulos de transporte das companhias aéreas. Nestes casos, incumbe à agência não só entregá-los ao cliente, mas também garantir a sua eficácia”<sup>97</sup>. E tendo em consideração o disposto no artigo 35.º, n.º3, mesmo que o contrato seja celebrado com uma agência retalhista a agência de viagens e turismo organizadora responde solidariamente.

Neste sentido, entende o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 8 de maio de 2014<sup>98</sup> que, pese embora, o contrato de viagem organizada tenha sido celebrado com uma agência vendedora, a agência de viagens organizadora não pode eximir-se da sua responsabilidade, já que de acordo com o Decreto-Lei relativo à atividade das agências de viagens e turismo determina-se que a mesma responde solidariamente. Pois o consumidor “por ter confiado na agência de turismo (vendedora e organizadora, com quem contactou) que possuía a documentação que lhe garantia a realização da viagem - da qual consta a confirmação da viagem (incluindo voos, itinerário e demais condições). Confiando, pagou integralmente o preço”. Logo, pelo pagamento, e conforme estipula o artigo 20.º, n.º 2, o consumidor com a entrega de todos os documentos e pagamento da viagem, confiou que estaria em condições de realizar a viagem. Não pode em todo o caso, ser o lesado consumidor / viajante que confia na diligência da agência a ficar prejudicado pelo incumprimento que a agência retalhista teve para com a agência organizadora. Portanto, “afigurando-se legítima a convicção de que o documento de reserva em causa seria suficiente para comprovar que a viagem se encontrava efetivamente assegurada.”.

---

<sup>96</sup>O viajante não tem direito a uma indemnização por danos se o organizador provar que a falta de conformidade é imputável ao viajante, a um terceiro alheio à prestação de serviços e devido a circunstâncias inevitáveis ou excepcionais.

<sup>97</sup>MIRANDA, José Miguel Sá – *O contrato de viagem organizada. ...*, op. cit., p. 208.

<sup>98</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa – Proc. n.º 782/13.0YRLSB-6, de 8 de maio de 2014. Relator: Fátima Galante.

Em caso de incumprimento o viajante pode “tal como se afirma na decisão recorrida e também decorre do acima referido, nada impede que o requerente accione a agência e o operador, mesmo que, a final se entendesse que apenas uma era a responsável pelo incumprimento.”.

Portanto, a agência retalhista ao não realizar a prestação a que estava vinculada colocasse em situação de incumprimento contratual, deste modo nos termos do artigo 798.º da lei civil, “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo”, incumbindo à agência provar que a falta de cumprimento da obrigação não procede de culpa sua (artigo 799.º do Código Civil).

### **6.1.3. Responsabilidade das agências por atrasos e cancelamento de voos**

LUIS ESPIRITO SANTO refere que “exige-se, designadamente, um padrão qualificado de diligência às agências de viagens perante o risco e a imprevisibilidade associados ao tráfego aéreo.”<sup>99</sup>. Nos termos do artigo 29.º, n.º 3, os direitos à indemnização e/ou redução do preço não podem afetar os direitos previstos no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que estabelece as regras para a indemnização e assistência dos passageiros dos transportes aéreos nos casos de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso dos voos.

Assim, pelo atraso do embarque dos viajantes as agências de viagens têm o dever de prestar assistência de modo a reduzir qualquer tipo de incómodo originado pelo atraso, e consoante dispõe o artigo 28.º, n.º 2 “a agência de viagem e turismo deve assegurar o suprimento da falta de conformidade”.

Neste sentido, entende o acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 25 de fevereiro de 2002<sup>100</sup>, que “encarar-se-á o problema posto no recurso no campo da investigação da tutela dos deveres de protecção”, e do “comportamento esperado de um parceiro negocial honesto e leal, com fundamento no princípio da boa-fé.”. No caso em apreço tratava-se de uma viagem organizada que teve um atraso no embarque de partida de 13 horas,

---

<sup>99</sup> SANTO, Luís Espírito - *O Contrato de Viagem Organizada. ... , op. cit.*, p. 143.

<sup>100</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto – Proc. n.º 1778/01, de 25 de fevereiro de 2002. Relator: Santos Carvalho.

ficando os viajantes impedidos do gozo das férias nesse período de tempo bem como o desgaste psicológico e físico. Contudo, os deveres de proteção por serem parte da relação contratual em caso de incumprimento dos mesmos deve identificar-se o ilícito originante da rotura do contrato. Tratando-se de quebra dos deveres de proteção no âmbito do cumprimento de um contrato em que a agência apesar da sua experiência não conseguiu ter uma resposta à ocorrência suficientemente rápida.

Neste sentido, ANTUNES VARELA E PIRES DE LIMA sufragam que “o dever da boa-fé não se circunscreve ao simples acto da prestação, abrangendo ainda, na preparação e execução desta, todos os actos destinados a salvaguardar o interesse do credor na prestação (o fim da prestação) ou a prevenir prejuízos deste, perfeitamente evitáveis com o cuidado ou a diligência exigível do obrigado.”<sup>101</sup>.

Em consideração e face ao exposto, o Tribunal decide que, pelo atraso do voo em treze horas ficam os viajantes protegidos pelo instituto de responsabilidade civil mormente no seu artigo 562.º do Código Civil e, dado ao facto de tal atraso ter provocado uma “enorme ansiedade, irritação e desgaste físico e psíquico” são os viajantes compensados por todos os factos lesivos do seu direito.

## **6.2. Da responsabilidade civil (objetiva) resultante de factos praticados por terceiros**

SÁ MIRANDA entende que “na responsabilidade contratual objetiva por facto de terceiro previsto no art. 800.º CCivil, está dispensada uma relação de comissão, como a que se exige para a responsabilidade extra-contratual (...)” pois, “será o turista, enquanto credor da agência organizadora, quem beneficiará deste regime mais favorável”,<sup>102</sup> logo o dever de indemnizar não surge por um facto que a agência tenha por si praticado, mas sim por um terceiro prestador de serviços. Tendo colhimento legal no Decreto-Lei n.º 17/2018 e pela Diretiva (UE) 2015/2302, em que no seu artigo 13.º, n.º1 estipula que “o organizador seja responsável pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada, independentemente de esses serviços serem executados pelo próprio organizador ou por outros prestadores de serviços de viagem.”

---

<sup>101</sup> LIMA, Pires e VARELA, Antunes - *Código Civil Anotado. ...*, op. cit., Vol. I, p. 3.

<sup>102</sup> MIRANDA, José Miguel Sá - *O contrato de viagem organizada. ...*, op. cit., p. 201.

### **6.2.1. Da perda ou atraso de bagagem**

Relativamente à perda ou atraso de bagagens, como acima referimos estas são bens pessoais dos passageiros, logo, estão as mesmas subordinadas ao viajante. Deste modo, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes no cumprimento das prestações a que estão vinculadas mesmo que os serviços sejam executados por terceiros prestadores de serviços nos termos prescritos no artigo 35.º, n.º1 e n.º2 do Decreto-Lei n.º 17/2018, tendo como limite de indemnização o montante máximo exigível às entidades prestadoras de serviços.

Assim, consoante alude o artigo 19.º da Convenção de Montreal de 1999<sup>103</sup> com a epígrafe “Atrasos”, “a transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias” e, em caso de destruição ou perda a mesma também é responsável se o evento que dá origem ao dano se produzir na constância do decurso da viagem de avião ou no período em que a transportadora se encontra à sua guarda, nos termos do artigo 17.º, n.º 2 do mesmo diploma legal.

Neste sentido entende, o acórdão do Tribunal da Relação do Porto<sup>104</sup> de 6 de maio de 2013, que “as agências são responsáveis pelos seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens” e, “ao consagrar a responsabilidade objetiva, a agência de viagens responde, independentemente de culpa, perante dos seus clientes”.

Assim, pela perda de bagagens a viajante intenta ação para ver a sua lesão ressarcida tanto por danos patrimoniais como não patrimoniais. Pelos danos patrimoniais ficou provado na decisão do tribunal a quo que a agência prestou todas as diligências possíveis para solucionar o problema como se cita da decisão que “a ré contactou telefonicamente a autora desde o dia 28.07 até ao dia 31.08 de 2008, sempre a informar a cliente das diligências efectuadas e no sentido de a apoiar e facultar todos os meios de auxílio possíveis e disponíveis a fim de prestar um serviço adequado e responsável”, contudo, “em consequência da não entrega da bagagem” em tempo útil, foi a autora indemnizada pelas despesas que contraiu no decurso da viagem pela aquisição de novos produtos que se destinavam a substituir os que seguiam na bagagem que se tinha extraviado.

---

<sup>103</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52000PC0446>.

<sup>104</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto – Proc. n.º 1040/09.0TJPRT.P1, de 6 de maio de 2013. Relator: Abílio Costa.

Por outro lado, relativo aos danos patrimoniais entende este coletivo de juízes que “a estes danos refere-se o artigo 496.º do CC cujo n.º 1 prevê que na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que pela sua gravidade mereçam a tutela do direito”. Pelos factos alegados dados como provados a viajante “não pôde usufruir das suas férias devido ao cumprimento defeituoso do contrato por parte da recorrida e/ou dos terceiros que deviam executar e proporcionar os serviços, a frustração, a desilusão, o desgaste emocional, o desgosto e angústia provocados são sentimentos que traduzem dano não patrimonial”, ou seja, tais danos merecem a tutela do direito e por conseguinte o montante da indemnização é fixado equitativamente tendo em consideração o disposto nos artigos 494.º e 496.º do Código Civil.

### **6.2.2. Do dano das férias arruinadas**

O dano das férias arruinadas/estragadas surge do incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de viagem organizada celebrado entre os viajantes e a agência de viagens e turismo, bem como, por terceiros prestadores de serviços.<sup>105</sup> No entanto, o dano das férias arruinadas nem sempre foi colhido de forma harmoniosa na doutrina e na jurisprudência.

ANTONIO TIZZANO nas conclusões<sup>106</sup> do Acórdão do Tribunal (Sexta Secção) de 12 de Março de 2002<sup>107</sup>, refere que o dano de férias arruinadas “liga-se com uma evolução complexa da matéria da responsabilidade, mas também, de um ponto de vista mais geral, com o desenvolvimento impetuoso do turismo e o facto de as férias, viagens ou estadias turísticas terem deixado de constituir privilégio de um círculo restrito, mas serem objecto de consumo por parte de um número crescente de pessoas que nelas empenham parte da sua poupança e das suas férias laborais ou escolares. É justamente o facto de as férias terem hoje em dia assumido uma função socioeconómica específica e se terem tornado tão importantes para a qualidade de vida das pessoas que faz que o seu efectivo gozo seja por si um valor digno de tutela.”

---

<sup>105</sup> MIRANDA, José Miguel Sá - *O contrato de viagem organizada....., op. cit.*, p. 228.

<sup>106</sup> As conclusões do acórdão podem ser consultadas em <http://curia.europa.eu>.

<sup>107</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça (Sexta Secção) – Proc. n.º C-168/00 de 12 de março de 2002. Relator: C. Gulmann. Disponível em <http://curia.europa.eu>.

Assim, pela análise da Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, não é feita nenhuma menção explícita ao ressarcimento dos danos não patrimoniais, contudo, deve atender-se ao artigo 5.º, n.º2 quando o mesmo se refere aos danos “não corporais”, e de modo a aclarar a interpretação desta norma o Tribunal anteriormente referido pronunciou-se relativamente a essa questão em que refere que este artigo “deve ser interpretado no sentido de conferir, em princípio, ao consumidor um direito à reparação do dano moral resultante da não execução ou da incorreta execução das prestações incluídas numa viagem organizada.”.

Relativamente às normas do direito civil português, ANTUNES VARELA E PIRES DE LIMA entendem que o ressarcimento pelos danos não patrimoniais está vedado à responsabilidade extracontratual devido à sua localização sistemática e que “não deve ser ampliado à responsabilidade contratual, por não haver analogia entre os dois tipos de situações”<sup>108</sup>.

Opinião diversa sufraga o Tribunal da Relação de Coimbra no acórdão de 6 de dezembro de 2011<sup>109</sup>, referindo que a “opinião daqueles Ilustres Mestres é, porém, contrariada pela maior parte da doutrina e pela quase totalidade da jurisprudência, essencialmente com o argumento de que se não vê que entre a responsabilidade extra obrigacional e a obrigacional haja diferença que justifique estender a primeira e não a segunda aos danos não patrimoniais.” Assim, se, “devido ao cumprimento defeituoso, os clientes se sentiram revoltados, frustrados, desiludidos, emocionalmente desgastados e desgostosos, está-se perante o já denominado «dano das férias estragadas», de natureza não patrimonial, mas de gravidade suficiente para merecer a tutela do direito.”

No mesmo sentido a sentença do Julgado de Paz de 8 de setembro de 2006, refere que “o dano não patrimonial das «férias arruinadas» “é um dano típico das viagens de lazer, de férias ou com outros fins, e que ocorrerá sempre que, no decurso da viagem, sejam lesadas as expectativas do cliente em fugir ao stress da vida quotidiana e obter o repouso, o divertimento e a despreocupação face aos problemas do dia-a-dia, ou seja, as razões que, em regra, estão associadas à participação em viagens turísticas organizada”, assim,

---

<sup>108</sup> LIMA, Pires e VARELA, Antunes - *Código Civil Anotado. ... , op. cit.*, Vol. I, p. 501.

<sup>109</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra– Proc. n.º 895/09.2TBFIG.C1, de 6 de dezembro de 2011. Relator: Artur Dias.

deve atender-se “ao direito de indemnização por danos não patrimoniais com vista à ressarcibilidade do dano das férias arruinadas”<sup>110</sup>.

Por fim, no nosso entendimento a Diretiva (UE) 2015/2302 de 25 de novembro de 2015, de forma a inteirar o conceito de dano de férias arruinadas refere no preâmbulo que “a indemnização deverá cobrir igualmente os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes.”. O ordenamento jurídico português na transposição da Diretiva pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, refere no artigo 29.º, n.º2 que “o viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade”, ou seja, ao referir “quaisquer danos” engloba o dano não patrimonial designado de “dano de férias arruinadas” consagrando o fim da Diretiva.

---

<sup>110</sup> Sentença do Julgado de Paz de Coimbra – Proc. n.º 58/2006-JP, de 8 de setembro de 2006. Relator: Dionísio Campos.

## Conclusão

A investigação apresentada destinou-se a aprofundar teórica e empiricamente a problemática da responsabilidade civil das agências de viagens, nomeadamente no incumprimento ou no cumprimento defeituoso do contrato de viagem organizada. Nos quatro capítulos, cada um com a sua especificidade, foram salientados os princípios e os aspetos históricos do Contrato de Transporte Aéreo (capítulo I), das Fontes de direito da prestação de serviço de transporte aéreo (capítulo II), do contrato de viagem organizada (capítulo III) e, finalmente, os meios de defesa pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso do contrato de viagem (capítulo IV). A jeito de conclusão, torna-se proveitoso realçar algumas remates de perspectiva global e integrada do trabalho realizado.

O capítulo I revela o conceito de contrato de transporte aéreo que, considerando as especificidades e os riscos inerentes a este tipo de transporte, se tornou crucial a sua regulamentação de forma impar aos demais uma vez que as normas de direito à data vigentes se revelavam insuficientes para regulamentar as atividades específicas do transporte aéreo. Surgiram, assim, os contratos de viagem organizada.

Por outro lado, o capítulo II surge de forma a integrar as fontes de Direito Internacional e a demonstrar os aspetos inovadores que surgiram com cada uma delas servindo de base à regulamentação das normas vigentes. A Convenção de Varsóvia de 1929 surge num período em que é necessário estabelecer regras da atividade de transporte aéreo de passageiros, nomeadamente, a defesa dos direitos dos passageiros e a prossecução dos interesses das companhias aéreas em expansão. Consagrando, assim, neste domínio um regime de responsabilidade específico, fixando um limite de indemnização, equilibrando os interesses de ambas as partes envolvidas no transporte.

O capítulo III desenvolve o conceito de viagem organizada, que surge não só pela necessidade de acompanhar a evolução das condições económicas mas também pela necessidade de reforçar a tutela dos direitos do consumidor. Por isso, tornou-se necessário desenvolver o âmbito e os limites da responsabilidade das agências de viagens e turismo, de forma a fomentar pelo aumento da atividade e da sua eficácia através do rigoroso controlo de procedimentos. Assim, pela evolução legislativa o Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março transpõe a Diretiva (UE) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015 que regula o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo, a qual define como seu principal objetivo “contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através

da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagens conexos”.

Partindo da necessidade de articulação de todas estas noções levou esta investigação, no capítulo IV, ao estudo do instituto da responsabilidade civil.

De forma a reforçar o direito à informação pré-contratual dos viajantes, as agências de viagem e turismo estão obrigadas a descrever todas as informações essenciais sobre a viagem de uma forma clara, compreensível e bem visível. Procedendo assim de acordo com o princípio da boa-fé nas várias fases compreendidas no momento negocial, bem como durante a execução do contrato. Contudo, as agências ao incumprirem com o dever de informação estão obrigadas a indemnizarem os danos que resultem da violação do dever de informação.

A entrega dos documentos necessários, bem como a sua eficácia, é uma obrigação da agência de viagens, a falta de tal prestação ocasiona uma situação de incumprimento contratual de acordo com o artigo 798.º do Código Civil. Pois impõe-se que a agência após a celebração do contrato e o recebimento do preço diligencie pela entrega de todos os documentos necessários para a realização do programa de viagem contratado.

Em caso de atraso ou cancelamento de voo as agências de viagens e turismo devem prestar assistência aos viajantes de modo a minimizar qualquer incómodo que esse facto tenha originado, pois esse é o comportamento esperado pelo viajante do seu companheiro negocial. A agência de viagens deve prestar auxílio ao viajante mesmo que o dano não lhe seja alheio, todavia, em caso de ser o viajante a ocasionar o dano pode a agência cobrar pelos serviços de assistência que prestar.

O dano das férias arruinadas provém do desenvolvimento impetuoso do turismo e pelo facto de as férias terem deixado de ser um privilégio de um círculo restrito. A jurisprudência, no sentido de compensar este tipo de dano, considera que as férias assumem, na atualidade, uma função socioeconómica específica, pelo que, ao serem tão importantes para a qualidade de vida das pessoas, dando-se a sua privação é merecedora da tutela do direito.

Concluindo, o turismo assume cada vez mais um papel de relevo na qualidade de vida das pessoas, e por isso, é necessário que a legislação se mantenha em constante mutação de forma a responder às novas realidades impostas pela evolução do mercado e,

tendencialmente, acautelarem os viajantes que por confiarem no serviço prestado podem muitas vezes serem lesados tanto a nível patrimonial como nas suas expetativas de viagem de sonho.

## Bibliografia

- ALMEIDA, Carlos Alberto Neves. 2010 - *Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*. Coimbra : Almedina, 2010. ISBN 978-972-40-4036-3..
- ANTUNES, José Engrácia. 2009 - *O contrato de Transporte*. In *Telles, Inocêncio Galvão – O Direito*. Coimbra : Almedina, 2009. ISBN 0813-4372.
- BARBOSA, Ana Mafalda Castanheira Neves Miranda - *Lições de responsabilidade Civil*. Cascais : Princípia, 2017. ISBN 978-989-71-6156-8.
- BASTOS, Nuno Manuel Castello-Branco - *Direito dos transportes*. Coimbra : Almedina, 2004. ISBN 978-972-40-2330-4.
- CARVALHO, Jorge Morais - *Manual de Direito do Consumo*. 5.<sup>a</sup> Ed. Coimbra : Almedina, 2018. ISBN 978-972-40-7340-8.
- COSTA, Mário Júlio de Almeida - *Direito das Obrigações*. 12.<sup>a</sup> Ed. Coimbra : Almedina, 2009. ISBN 978-972-40-4033-2.
- GONZÁLEZ, José Alberto - *Responsabilidade Civil*. 3.<sup>a</sup> Ed. Lisboa : Quid Juris, 2013. ISBN 978-972-724-774-5.
- LEITÃO, Luis Manuel Teles de Menezes - *Direito das Obrigações*. 15.<sup>a</sup> Ed. Coimbra : Almedina, 2018. Vol. I. ISBN 978-972-40-5113-0.
- LIMA, Pires e VARELA, Antunes - *Código Civil Anotado*. 4.<sup>a</sup> Ed. Coimbra : Coimbra Editora, 2011. Vol. Volume I. ISBN 972-32-0037-6.
- Código Civil Anotado*. 4.<sup>a</sup> Ed. Coimbra : Coimbra Editora, 2011. Vol. Volume II. ISBN 978-972-407680-5.
- MIRANDA, José Miguel Sá - *O contrato de viagem organizada*. Coimbra : Almedina, 2000. ISBN 972-40-1306-5.
- NETO, Abílio - *Código Civil: Anotado*. 20<sup>a</sup> Edição. Lisboa : Ediforum, 2018. ISBN 978-989-8438-19-5.
- OLIVEIRA, Fernando Baptista - *O Conceito de Consumidor: Perspectivas Nacional e Comunitária*. Coimbra : Almedina, 2009. ISBN 978-972-40-3868-1.
- PINTO, Carlos Alberto Mota - *Teoria Geral do Direito Civil*. 4.<sup>a</sup> Ed. Coimbra : Coimbra Editora, 2012. ISBN 978-972-32-2102-2.
- SALINAS, Luís Tapia - *Derecho Aeronáutico*. 2.<sup>a</sup> Ed. Barcelona : Bosch, 1993. ISBN 84-7162-807-4.

SANTO, Espírito Santo - *O Contrato de Viagem Organizada*. Coimbra : Almedina, 2016. ISBN 978-972-40-6563-2.

SILVA, Arnaldo - *Responsabilidade Civil no Direito Aéreo e a Problemática da Indemnização do Dano Moral*. s.l. : D&C, 2005. N.º2/97.

TRIGO, Maria da Graça - Direito e Justiça. *Responsabilidade civil do transportador aéreo*. 1998, Vol. 12 Tomo II.

VARELA, João de Matos Antunes - *Das obrigações em geral*. Ed.10.<sup>a</sup>. Coimbra : Almedina, 2017. Vol. I. ISBN 972-40-1389-8.

## **JURISPRUDÊNCIA**

### **Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça:**

Processo. n.º 03A1902, de 1 de julho de 2003. Relator: Azevedo Ramos

Processo. n.º 06A2847, de 07 de novembro de 2006. Relator: Salreta Pereira.

Processo n.º 03A4468, de 10 de fevereiro de 2007. Relator: Ponce de Leão.

Processo n.º 2290/04 – 0TBBCL.G1. S1, de 2 de novembro de 2011. Relator: Sebastião Póvoas

Processo n.º 2841/03.8TCSNT.L1.S1, de 17 de maio de 2012. Relator: Lopes do Rego

Processo n.º 3407/15.5T8BRG.G1.S2, de 6 de dezembro de 2018. Relator: Ilídio Sacarrão Martins

### **Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra:**

Processo n.º 895/09.2TBFIG.C1, de 6 de dezembro de 2011. Relator: Artur Dias.

Processo n.º 793/07.4TBAND.C1, de 21 de março de 2013. Relator: Henrique Antunes.

Processo n.º 896/13.6TBCTB.C1, de 4 de abril de 2017. Relator: Vítor Amaral.

### **Acórdão do Tribunal da Relação do Lisboa:**

Processo n.º 2006/2008-7, de 24 de junho de 2008. Relator: Maria do Rosário Morgado.

Processo n.º 32/12.6YRLSB-2, de 15 de março de 2012. Relator: Ezagüy Martins.

Processo n.º 782/13.0YRLSB-6, de 8 de maio de 2014. Relator: Fátima Galante

Processo n.º 28440/17.9T8LSB.L1-6, de 10 de outubro de 2019. Relator: Ana Paula Carvalho

### **Acórdão do Tribunal da Relação do Porto:**

Processo n.º 1778/01, de 25 de fevereiro de 2002. Relator: Santos Carvalho.

Processo n.º 1040/09.0TJPRT.P1, de 6 de maio de 2013. Relator: Abílio Costa.

### **Sentença do Julgado de Paz de Coimbra:**

Processo n.º 58/2006-JP, de 8 de setembro de 2006. Relator: Dionísio Campos.

**NOTA:** Todos os acórdão podem ser consultados em:  
<http://www.homepagejuridica.net/pesquisador/jurisprudencia.htm>

**Acórdão do Tribunal de Justiça (Sexta Secção):**

Proc. n.º C-168/00 de 12 de março de 2002. Relator: C. Gulmann. Disponível em  
<http://curia.europa.eu>.