

## PROCESSO N.º 3390/2023

### SENTENÇA

#### SUMÁRIO:

- I. A Requerida B., tratando-se de uma sociedade comercial contratada pela Requerente para fornecer um serviço de organização de uma viagem, que incluía o transporte aéreo e alojamento e sendo o Requerente pessoa singular, estamos perante uma clara relação de consumo geralmente considerada, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho.
- II. O Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, e transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos. No âmbito do artigo 2º, nº 1 al. d), do referido diploma, considera-se: *“Contrato de viagem organizada, um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangam os serviços de viagem incluídos na viagem organizada”*.
- III. Acresce que, o presente contrato foi celebrado por meio de um contrato de adesão, na medida em que o consumidor celebrou um contrato assente em cláusulas contratuais gerais, previamente elaboradas por um dos contraentes, o predisponente (aqui Requerida), a que o outro contraente, o aderente (aqui Requerente), se limitou a aderir. Assim, a contraparte é apenas, na prática, livre de aderir ao modelo contratual pré-fixado que lhe é proposto ou de o rejeitar, não podendo interferir na modelação do conteúdo negocial, discutindo ou alterando o conteúdo da proposta. Deste modo, a este contrato, também se aplica o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação atual.
- IV. O instituto jurídico disposto no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, consagra o chamado controlo na formação do contrato, que remonta à fase estipulativa do mesmo, impondo ao predisponente um dever de comunicação do conteúdo das cláusulas, nos termos do artigo 5.º do referido diploma legal. Deste modo, impõe-se ao predisponente que as cláusulas sejam *comunicadas na íntegra* e essa comunicação deve ser *realizada de modo adequado e com a antecedência necessária*, por forma a permitir o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência. Tal como refere Almeno de Sá a este respeito: *“a comunicação não só deverá ser completa, abrangendo a globalidade das condições negociais em causa,*

*como deverá igualmente mostrar-se idónea para a produção de um certo resultado: tornar possível o real conhecimento das cláusulas pela contraparte.”*

- V. Tal como se referiu no duto acórdão do Tribunal da Relação do Porto: *“Recai sobre o contraente que predispõe cláusulas contratuais não negociadas, sob pena de exclusão destas do contrato, não só o ónus da prova como também o da alegação de factos que consubstanciem o cumprimento dos deveres de comunicação e de informação perante o outro contraente preconizadas nos artigos 5.º e 6.º do DL n.º 446/85.”* Assim, por força do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, impende sobre o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais (o predisponente) o ónus de provar que realizou, de modo adequado e efetivo, a referida comunicação e informação.
- VI. Destarte, resultou provado que a Requerida não comunicou, nem informou convenientemente as condições gerais do contrato que celebrou com o Requerente, sendo que nesta matéria o ónus da prova recaí sobre a entidade prestadora do serviço, nos termos do artigo 1.º n. 3 do DL n.º 446/85, de 25 de outubro e 342.º do Código Civil.
- VII. E sempre se diga, em jeito de conclusão, que de acordo com as normas reguladoras dispostas na “Lei Base” em matéria de direito do consumidor, a Lei de Defesa do Consumidor, (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho), nos termos do artigo 8.º, n.º 1, al. c): *“O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: o preço total dos bens ou serviços”.*
- VIII. De todo o modo, ainda que tivesse sido prestada toda a informação relevante, sempre se diga que a Requerida ao não restituir ao Requerente o montante que injustamente se locupletou, estaria a enriquecer sem causa justificativa, nos termos do artigo 473.º, do Código Civil, o que sempre, e inevitavelmente, daria lugar à restituição do montante indevidamente cobrado.

## 1. PARTES

**Requerente:** A., com identificação completa nos autos.

**Requerida:** B., com identificação completa nos autos.

## 2. RELATÓRIO

Em termos gerias, o Requerente adquiriu um pacote de viagem na agência de viagens B. que, por sua vez, adquiriu ao grupo C. (fornecedor) um pacote de viagem de acordo com as pretensões do Requerente. Destarte, o pacote turístico contratado à Requerida, tinha associado um conjunto de serviços incluídos e que foram pagos no ato da compra, ascendendo o seu valor a € 250,00 (duzentos e cinquenta euros). Sucede que, no destino foi novamente cobrado ao Requerente o valor de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), que já havia pago e que estaria incluído no pacote de viagens. Desse modo, o Requerente peticiona a devolução do referido valor, que considera ter pago duas vezes.

Citada nos termos legais, a Requerida não apresentou contestação, mas fez-se representar em Audiência de Julgamento pela legal representante D..

## 3. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, nos termos da lei vigente:

Saber se, face à pretensão do Requerente, deve a Requerida devolver a quantia de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros) que recebeu daquele no momento da aquisição da viagem organizada e inerente pacote turístico (quantia novamente liquidada pelo Requerente no destino).

## 4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra oficiosamente conhecer.
- Valor da ação fixado nos termos do Despacho Saneador em € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), nos termos dos artigos 297.º n.º 1, do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º do Regulamento do CNIACC.

## 5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

### 5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. O Requerente, pretendendo adquirir uma viagem com destino à um outro país, celebrou com a Requerida um contrato de viagem organizada (cf. doc. 1, junto com a reclamação inicial);
2. A Requerida é uma sociedade comercial que se dedica à organização de viagens turísticas;
3. A Requerida adquiriu um pacote turístico no âmbito de uma viagem organizada à sociedade comercial C. (cf. fatura junta aos autos pela Requerida);
4. Aquando da celebração do contrato, o Requerente efetuou o pagamento diretamente à Requerida, do valor de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), no ato da aquisição do pacote de viagem turística;
5. Tal pagamento decompõe-se em serviços contratados de pacotes turísticos, no valor de € 205,00 (duzentos e cinco euros), acrescido de taxa de serviços e gorjetas (hotéis e restaurantes), no valor de € 45,00 (quarenta e cinco euros) (cf. doc. a fls. 48);
6. Já no destino o Requerente teve de proceder novamente ao pagamento do valor acima descrito, para usufruir dos serviços contratados, no total de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros) (cf. doc. a fls. 10)
7. O Requerente desconhecia o teor das condições gerais do contrato celebrado com a Requerida, porquanto esta não comunicou nem informou devidamente as referidas condições contratuais.

## **5.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, resultaram, com interesse para a demanda, como factos não provados:

1. No momento da celebração do contrato, as condições gerais foram comunicadas e esclarecidas ao Requerente.

## **6. MOTIVAÇÃO**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada, resultou da análise crítica aos documentos juntos aos autos, bem como das declarações prestadas pelas partes.

**A.** (Requerente), em declarações de parte, confirmou no geral os factos vertidos na reclamação inicial, com especial incidência para o facto de não ter sido informado de que teria de efetuar o pagamento no valor de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros) no destino. Isto porque, já tinha efetuado o pagamento de tal montante à Requerida, pelo que considera que pagou duas vezes o custo dos serviços incluídos no pacote turístico, acrescido de taxa de serviços e gorjetas.

**D.** (legal representante da Requerida), em declarações de parte, referiu que o Requerente procurou pelos serviços da B., para aquisição de um pacote de viagem com destino à um outro país.

Verificou, de acordo com o circuito pretendido, qual a melhor opção que se enquadrava em tal circuito. Informou que o visto não era necessário para a reserva. Acontece que recebeu uma chamada telefónica do Requerente, quando esta já se encontrava no destino, dando conta que estaria a ser cobrado o valor de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros). Na altura estabeleceu contacto com a equipa que organizou o circuito contratado pela Requerida, no qual foi informada que tal serviço está incluído no pacote contratado, mas que deveria ser pago no destino. Recebeu a informação por parte do Requerente que o valor foi novamente pago por esta no destino.

A Requerida reclamou junto do fornecedor do serviço, que recusou qualquer responsabilidade, porquanto as informações gerais constantes do contrato estão bem explícitas quanto ao momento do pagamento de tais serviços e se houve alguma falha foi por parte da Requerida, que não prestou convenientemente tais informações ao consumidor final.

Acrescentou que, na sua opinião, não tinha de prestar quaisquer informações ao consumidor, visto que nada lhe foi questionado por este e a sua obrigação foi somente contratar um serviço de acordo com as condições que o Requerente lhe passou.

## **7. DO DIREITO**

A Requerida B., é uma sociedade comercial e foi contratada pelo Requerente para fornecer um serviço de organização de uma viagem, que incluía o transporte aéreo e alojamento. Por sua vez, o Requerente é pessoa singular, atuando com fins alheios à sua atividade profissional. Assim, estamos perante uma clara relação de consumo geralmente considerada, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

No caso dos autos, a Requerida foi contratada para prestar o serviço de uma viagem organizada, com destino à um outro país. Uma viagem organizada, implica a junção de diversos serviços num único contrato, coordenado por uma empresa (a Requerida), que se responsabiliza pela realização da viagem, incluindo transporte e acomodação, como é o caso dos autos.

O Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, e transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos. No âmbito do artigo 2º, nº 1 al. d), do referido diploma, considera-se: *“Contrato de viagem organizada, 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”.

Acresce que, o presente contrato foi celebrado por meio de um contrato de adesão, na medida em que o consumidor celebrou um contrato assente em cláusulas contratuais gerais, previamente elaboradas por um dos contraentes, o predisponente (aqui Requerida), a que o outro contraente, o aderente (aqui Requerente), se limitou a aderir. Assim, a contraparte é apenas, na prática, livre de aderir ao modelo contratual pré-fixado que lhe é proposto ou de o rejeitar, não podendo interferir na modelação do conteúdo negocial, discutindo ou alterando o conteúdo da proposta. Deste modo, a este contrato, também se aplica o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação atual.

Aquando da aquisição da viagem ficou convencionado entre as partes que a mesma contemplava como serviços incluídos: *“pacotes turísticos a 205 € por pessoa, e taxa de serviços e gorjetas (hotéis e restaurantes): 45 € por pessoa.”* Por estarem enquadrados no âmbito de serviços incluídos, o custo dos referidos serviços foi pago no ato da aquisição da viagem. Acontece que, já no destino, o Requerente foi confrontado com a necessidade de pagamento dos serviços supra elencados, no valor total de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros). Como tal, considera que pagou duas vezes o mesmo valor, pugnando pela devolução, por parte da Requerida, do que recebeu aquando da aquisição da viagem.

Apreciando,

No âmbito do contrato celebrado entre o Requerente e a Requerida, consta das condições gerais (fls. ...) a seguinte informação com a epígrafe: ***“Resumo de Serviços incluídos: Serviços de pagamento obrigatório no destino: pacotes turísticos a 205 € por pessoa, e taxa de serviços e gorjetas (hotéis e restaurantes): 45 € por pessoa.”*** [negrito nosso].

Atendendo à informação ali disposta é de fácil leitura que poderá resultar em confusão a menção com referência a serviços pagos no destino, mas que, no entanto, estão inseridos no âmbito de serviços já incluídos. Ou seja, se estão incluídos e foram pagos no ato da aquisição da viagem, não vislumbrou a Requerente a necessidade/obligatoriedade do seu pagamento no destino, ficando convencida de ter tais valores já liquidados no momento da aquisição da viagem. No entanto, sem maiores apreciações a respeito da validade de tal cláusula, incumbe a este Tribunal apreciar a situação sob um outro prisma.

**Assim, e atendendo à importância da informação em apreciação, a questão relevante para o objeto da presente Demanda, é saber se, os termos das Condições Gerais de Adesão e que são parte integrante do contrato celebrado entre as partes, foram integralmente comunicados e informados ao Requerente.**

O instituto jurídico disposto no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, consagra o chamado controlo na formação do contrato, que remonta à fase estipulativa do mesmo, impondo ao predisponente um dever de comunicação do conteúdo das cláusulas, nos termos do artigo 5.º do referido diploma legal. Deste modo, impõe-se ao predisponente que as cláusulas sejam *comunicadas na íntegra* e essa comunicação deve ser *realizada de modo adequado e com a antecedência necessária*, por forma a permitir o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência. Tal como refere Almeno de Sá<sup>1</sup> a este respeito: “a comunicação não só deverá ser completa, abrangendo a globalidade das condições negociais em causa, como deverá igualmente mostrar-se idónea para a produção de um certo resultado: tornar possível o real conhecimento das cláusulas pela contraparte.”

Neste sentido, verifica-se que as condições gerais de adesão e que são parte integrante do contrato celebrado entre as partes, deviam ter sido comunicadas na íntegra ao Requerente. Porém, resultou provado de que as condições do contrato, mormente as que se referem ao pagamento de serviços no destino, não foram comunicadas ao Requerente. Ora, atento o exposto, considera este Tribunal que a Requerida não tornou possível o real conhecimento das cláusulas que constam das condições gerais do contrato que vendeu ao Requerente.

Acresce que, atendendo à importância significativa das informações a prestar, relativas ao pagamento de valores no destino, face à globalidade do contrato, impunha-se que para além de comunicadas, tais condições tenham sido devidamente informadas.

Senão vejamos o que dispõe o artigo 6.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro:

1 – “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.**” [negrito nosso]. Acrescenta o n. 2 do mesmo preceito legal – “Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados.”

---

<sup>1</sup> Almeno de Sá, Cláusulas Contratuais Gerais e Diretiva Sobre Cláusulas Abusivas, 2.ª edição revista e aumentada, Almedina, 2001, p. 60.

O sentido teleológico dos deveres de comunicação e informação, decorrentes do direito à informação dos consumidores<sup>2</sup>, é assegurar que o aderente esteja plenamente ciente de todas as cláusulas que constituem o contrato e que compreenda efetivamente o conteúdo dessas cláusulas.

Com efeito, apesar de se entender que é o aderente quem tem interesse em solicitar a exclusão de uma determinada cláusula do contrato, não se pode olvidar que é o predisponente (que a invoca) que deve provar a sua existência e os fatos constitutivos que a tornam eficaz (a eficácia das cláusulas depende da sua comunicação efetiva e adequada, sendo essa comunicação um fato constitutivo do direito invocado pelo predisponente)<sup>3</sup>. Tal como se referiu no douto acórdão do Tribunal da Relação do Porto<sup>4</sup>: *“Recai sobre o contraente que predispõe cláusulas contratuais não negociadas, sob pena de exclusão destas do contrato, não só o ónus da prova como também o da alegação de factos que consubstanciem o cumprimento dos deveres de comunicação e de informação perante o outro contraente preconizadas nos artigos 5.º e 6.º do DL n.º 446/85.”*.

Por força do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, impende sobre o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais (o predisponente) o ónus de provar que realizou, de modo adequado e efetivo, a referida comunicação e informação. Destarte, resultou provado que a Requerida não comunicou, nem informou convenientemente as condições gerais do contrato que celebrou com o Requerente, sendo que nesta matéria o ónus da prova recai sobre a entidade prestadora do serviço, nos termos do artigo 1.º n. 3 do DL n.º 446/85, de 25 de outubro e 342.º do Código Civil.

Isto posto, tem de concluir-se que para o cumprimento dos deveres de comunicação e informação, não basta colocar-se ao dispor do Requerente para qualquer esclarecimento solicitado acerca da viagem. Para tanto, é necessária a ocorrência de outros factos para que se possa concluir, com razoável certeza, de que foram criadas as condições necessárias para que a Requerente pudesse ter tomado conhecimento das condições gerais do contrato, com especial enfoque nos serviços que deveriam ser pagos no destino. Acresce que a legal representante da Requerida, assumiu em Audiência de Julgamento que não informou o Requerente sobre o valor a pagar no destino.

Assim, tem de se concluir por incumpridos os deveres de comunicação e informação e, por força do artigo 8.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, deve declarar-se como inexistente a cláusula em crise, relativa ao pagamento do valor global de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros).

---

<sup>2</sup> O direito à informação dos consumidores encontra-se consagrado no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa e nos artigos 3.º, alínea d), 7.º e 8.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

<sup>3</sup> Ana Francisca Pinto Dias, Carlos Filipe Costa, *“O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise Crítica e Empírica”*, in Anuário do Nova Consumer Lab, Ano 3 – 2021, pp. 141.

<sup>4</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, Processo n.º 195/11.8TBLMG.P1, 13/03/2014.

Veja-se o que refere a melhor doutrina<sup>5</sup> a este respeito: *“Quando tal ocorre, nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, a consequência consiste na exclusão das cláusulas dos contratos singulares. Solução que se mostra conforme com o espírito do regime, pois, “se determinada cláusula não chega ao conhecimento daquele a quem é dirigida ou não é por ele entendida no seu verdadeiro alcance, não pode produzir nenhum efeito contratual”, o que nos conduz (como referido supra) para o instituto da inexistência jurídica, o qual é de conhecimento oficioso.”*

E sempre se diga, em jeito de conclusão, que de acordo com as normas reguladoras dispostas na “Lei Base” em matéria de direito do consumidor, a Lei de Defesa do Consumidor, (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho), nos termos do artigo 8.º, n.º 1, al. c): *“O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: o preço total dos bens ou serviços”*. A questão que se coloca na presente Demanda é precisamente a falha que houve na informação ao consumidor, relativa ao valor do preço total da viagem. Falha essa que é (como resultou provado) imputável à Requerida, pelo que há de proceder o pedido formulado pelo Requerente.

De todo o modo, ainda que tivesse sido prestada toda a informação relevante, sempre se diga que a Requerida ao não restituir ao Requerente o montante que injustamente se locupletou, estaria a enriquecer sem causa justificativa, nos termos do artigo 473.º, do Código Civil, o que sempre, e inevitavelmente, daria lugar à restituição do montante indevidamente cobrado.

## 8. DECISÃO

**Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência:**

**Deve a Requerida proceder à devolução do montante global de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), que recebeu da Requerente a título de serviços de pagamento obrigatório no destino e que foram indevidamente cobrados no momento da aquisição da viagem.**

Notifique-se.

Braga, 18 de junho de 2024.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)

bro: *Análise Crítica e Empírica*”, in

<sup>5</sup> Ana Francisca Pinto Dias, Carlos Fi Anuário do Nova Consumer Lab, Anc