Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa

Processo:	**782/13.0YRLSB-6**
Relator:	**FÁTIMA GALANTE**
Descritores:	**VIAGEM ORGANIZADA** **RESPONSABILIDADE CONTRATUAL** **DIREITO DE REGRESSO**
Nº do Documento:	**RL**
Data do Acordão:	**08-05-2014**
Votação:	**UNANIMIDADE**
Texto Integral:	**S**
Texto Parcial:	**N**
Meio Processual:	**APELAÇÃO**
Decisão:	**IMPROCEDENTE**
Sumário:	**1- Quando se tratar de viagens organizadas, as agências são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso e as agências organizadoras respondem solidariamente com as agências vendedoras (art. 29º nº 3 do DL 61/2011 nºs 2 e 3, alterado pelo Decreto-Lei 199/2012 de 24 de Agosto).** **2 - As agências organizadoras respondem solidariamente para com as agências vendedoras (art. 29º nº 3 do DL 61/2011 de 6 de Maio).** **3 - Considera-se celebrado o contrato de viagem com a entrega ao cliente do documento de reserva e do programa, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem.** **4 – Criada pela agência de turísmo a convicção de que o documento de reserva em causa seria suficiente para comprovar que a viagem se encontrava efetivamente assegurada, tanto basta para se ter por violado não só o dever de informação que impende sobre as agências de viagem, como, sobretudo, o princípio da boa fé.(sumário da Relatora)**
Decisão Texto Parcial:	
Decisão Texto Integral:	

ACÓRDÃOS DO TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

I – RELATÓRIO

M… e L… requereram ao Turismo de Portugal, I.P., a demanda da "entidade garante", ao abrigo do Decreto-Lei nº 61/2011, de 6 de Maio, na redação do Decreto-Lei nº 199/2012, de 24 de agosto e, assim também, a intervenção da Comissão Arbitral.

Reportam-se os autos à aquisição, junto da agência requerida, N…, de uma viagem organizada denominada "C…" em que interveio como operador a T…, com partida prevista para o dia 8 e regresso a 19 de setembro de 2012, pelo preço de €2.290,00. A agência de viagens requerida não lhes entregou os documentos de viagem, impedindo-os de usufruir da viagem reservada e paga.

Pedem o reembolso da quantia de €2.290,00.

Reunida a Comissão Arbitral, deliberou deferir o peticionado, por maioria, com o voto contra da Apavt, condenando o operador T… a reembolsar a requerente da quantia de €:2.290,00, de

condenação da agência reclamada no pagamento aos requerentes da peticionada quantia de € 3.230,00.

Recorre a Requerida da decisão, tendo, no essencial, formulado as seguintes conclusões:

1. A Agência N… na qualidade de Agência Vendedora contratou à Recorrente (operador turístico) a aquisição de duas reservas para a viagem por si organizada.

2. A Recorrente nunca estabeleceu qualquer relação contratual ou teve qualquer contacto com o reclamante.

3. A recorrente não recebeu qualquer quantia do reclamante ou, da própria Agência N….

4. É obrigação da Agência Vendedora entregar ao seu cliente a documentação de viagem;

5. Essa obrigação foi pela a agência incumprida pois, na verdade, a reserva solicitada pela Agência à Recorrente nunca foi concretizada por falta de pagamento.

6. Não pode ser a Recorrente considerada responsável perante o reclamante quando tal responsabilidade está assente num documento que resulta de um *print screen* dos serviços que a agência solicitou à recorrente que se limitou a confirmar estarem disponíveis e bloqueados para esta reserva - confirmação de reserva.

7. Qualquer homem médio saberá que existe documentação específica, bilhetes de avião, vouchers de alojamento que têm de ser emitidos e que possibilitam a realização da viagem.

8. A ratio da responsabilidade solidária consignada no n. 3 do art. 29. do DL 61/2011 de 06 de Maio com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de Agosto, é que a agência vendedora com quem o cliente contratou uma viagem organizada por outra agência / operador pode ser responsabilizada objectivamente pelos prejuízos causados pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações próprias da agência organizadora.

9. A ideia subjacente ao regime de responsabilidade solidária é colmatar, de forma objectiva, os eventuais prejuízos decorrentes da execução da viagem e dos serviços nela incluídos durante a própria viagem.

10. O contrato só se efectiva quando a reserva é paga e consequentemente existe a emissão da documentação necessária para realização da viagem.

11. Ainda que assim não se considere a actuação da agência organizadora está ao abrigo do disposto no art.º 428 do Código Civil - excepção de não cumprimento.

12. No caso em apreço, a partir do momento em que não foi realizado o pagamento da reserva solicitada o operador não obteve a confirmação da mesma e consequentemente não procedeu à emissão da documentação necessária.

13. Como tal deverá a Recorrente ser absolvida do pagamento da quantia a que foi condenada.

Face ao exposto, requer-se o deferimento do presente recurso por procedente e como tal que seja a Recorrente absolvida do pagamento da quantia a que foi condenada na reunião da Comissão Arbitral de 10 de Abril lavrada a acta n.º 129/2013 revogando-se a decisão em causa.

Corridos os Vistos legais

Cumpre apreciar e decidir.

Face às conclusões de recurso, que como é sabido definem o objeto daquele são questões propostas à resolução deste Tribunal, em causa está decidir se existe ou não fundamento para responsabilizar a Recorrente pelo aleado incumprimento do contrato de viagem organizada.

II – FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

1. A Comissão Arbitral reuniu no dia 10 de Abril para deliberar sobre o pedido de accionamento de garantia apresentado pelo reclamante, contra a Agência de Viagens N... e contra a Recorrente T... na qualidade de operador turística /agência de viagens organizadora.

2. A Comissão Arbitral deliberou por maioria (com o voto contra da representante da APAVT) condenar a Recorrente T... a reembolsar o reclamante na quantia de € 2.290,00 (dois mil duzentos e noventa euros).

3. O Reclamante terá adquirido à agência de viagens N... uma viagem denominada "C…" para o período de 08 a 15 de Setembro de 2012, pelo preço de € 2.290,00.

4. A Agência não entregou ao Reclamante a documentação de viagem, nem o reembolsou do valor pago para aquisição da viagem.

5. A Agência N... na qualidade de Agência Vendedora contratou à Recorrente (operador turístico) a aquisição de duas reservas para a viagem por si organizada.

6. A Recorrente nunca estabeleceu qualquer relação contratual com o reclamante.

7. A Recorrente não recebeu qualquer quantia do reclamante ou da Agência N....

8. A Recorrente na sua qualidade de Agência de Viagens Organizadora vende às agências Vendedoras as viagens por estas solicitadas.

9. A Agência N... solicitou e marcou no sistema automático da Recorrente uma reserva à qual foi atribuído o n.º 00000 conforme documento que a agência terá impresso e entregue ao reclamante.

10. O reclamante não pôde usufruir da viagem pois a mesma foi cancelada pela própria Agência Organizadora, por falta de pagamento.

III – FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Em causa reclamação apresentada por M… e L… feito junto da Comissão Arbitral do Turismo, com vista ao accionamento da Garantia de Viagens e Turismo N… e do operador turístico T..., ao abrigo do Decreto-Lei nº 61/2011, de 6 de Maio, na redação do Decreto-Lei nº 199/2012, de 24 de Agosto, sendo que a Comissão Arbitral, decidiu, por maioria, condenar o operador T... a reembolsar os Reclamantes na quantia de €:2.290,00.

Entende a Recorrente que inexiste fundamento para tal condenação.

1. Defende, a Recorrente que a Agência N... na qualidade de Agência Vendedora contratou à Recorrente, operador turístico, a aquisição de duas reservas para a viagem por si organizada, sendo certo que esta jamais estabeleceu qualquer relação contratual ou teve qualquer contacto com o reclamante.

É verdade que, na sequência do referido pedido efectuou a reserva solictada pela N..., mas, por falta de pagamento¸ nunca chegou a concretizar-se a venda da viagem, pelo que não pode ser considerada responsável perante o reclamante quando tal responsabilidade está assente num documento que resulta de um *print screen* dos serviços que a agência solicitou à recorrente que se limitou a confirmar estarem disponíveis e bloqueados para esta reserva - confirmação de reserva.

Qualquer homem médio saberá que existe documentação específica, bilhetes de avião, vouchers de alojamento que têm de ser emitidos e que possibilitam a realização da viagem.

Vejamos.

O contrato de viagem organizada integra-se na categoria dos contratos turísticos. Este contrato é uma modalidade *sui generis* do contrato de prestação de serviços, sendo, porém autonomamente tipificado no decreto-lei DL 61/2011 de 6 de Maio com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de Agosto.

A contratação em massa, através da utilização de contratos de adesão previamente elaborados pela agência, originou um natural desequilíbrio contratual entre esta e o cliente, em prejuízo deste último, que era urgente colmatar. Esta preocupação resulta da passagem de uma fase em que a actividade da agência era de pura intermediação (o cliente/consumidor apresentava um projecto da viagem e a agência só fazia as reservas) para uma fase em que a própria agência retira essa iniciativa ao cliente, apresentando ela própria propostas de viagens integralmente idealizadas e planificadas a um conjunto de potenciais clientes. Viagens organizadas são, nos termos do artigo 15º n.º 2 do respectivo diploma legal, «viagens turísticas que, combinando previamente dois dos serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço com tudo incluído, quando excedam vinte e quatro horas ou incluam uma dormida: a) Transporte; b) Alojamento; c) Serviços turísticos não subsidiários de transporte, nomeadamente os relacionados com eventos desportivos, religiosos e culturais, desde que representem uma parte significativa da viagem».

As partes intervenientes, no contrato de viagem organizada, são o consumidor e a agência turística/operador.

Os conceitos de agência e/ou operador turístico, por vezes coincidentes, correspondem na sua grande maioria a entidades distintas. Esta classificação depende apenas de saber qual é a função desempenhada pela agência: se apenas "comercializa" a viagem, se "programa" a mesma (passando a ser designada também por operador turístico) ou se desempenha ambas as tarefas.
Importa, ainda, ter em consideração que o contrato de viagem organizada afasta-se do regime-regra de formação do contrato constituído por uma proposta seguida de aceitação, aproximando-se mais do diálogo oral concentrado. Na verdade, de acordo com o nº 2 do art. 20º do DL 61/2011 de 6 de Maio, considera-se celebrado o contrato com a entrega ao cliente do documento de reserva e do programa, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem, devendo a viagem ser identificada através da designação que constar do programa.
O contrato apenas consta de um documento autónomo quando tal for solicitado pelo cliente, ou determinado pela agência,

constituindo uma formalidade meramente *ad probationem* (n.º 3) [1].

2. No caso dos autos, o reclamante contratou com a N... a aquisição de viagem turística para duas pessoas, organizada pela T.... Nessa sequência aquela agência contactou a T..., o operador turístico, que veio a emitir o documento denominado Confirmação de Reserva com o nº 00000, junto a fls. 36 dos autos, sendo certo que da mesma não constam quaisquer menções de restrição com respeito ao não pagamento por parte da agência N…, que vendeu a viagem de grupo.

Escuda-se a T…, agora, na circunstância de a confirmação da reserva não ser um documento apto à realização da viagem, sendo necessária a emissão posterior dos bilhetes e dos vouchers e que qualquer homem médio sabe que existe documentação específica, bilhetes de avião, vouchers de alojamento que têm de ser emitidos e que possibilitam a realização da viagem.

Ora, analisado o documento junto aos autos, denominado "confirmação de reserva" com o nº 0000 verifica-se que, conforme expresso nas respetivas condições gerais, era obrigação do cliente sinalizar à agência de viagens 25% do valor da viagem, sendo o cumprimento deste procedimento responsabilidade do agente vendedor. Além do mais, acompanham o dito documento os recibos de documento electrónico com número de reserva dos voos de ida e volta dos reclamantes.

No caso, o requerente procedeu ao pagamento do valor integral da viagem. Porém, antes de pagar a segunda prestação da viagem, o reclamante contactou, diretamente, os escritórios do operador T... a fim de confirmar se a viagem estava devidamente assegurada, sendo que apenas lhe foi referido que o assunto devia ser tratado diretamente junto da agência de viagens, isto é a N....

Só, mais tarde, quando de novo contactada pelo reclamante e confrontada com a informação de que a N... não tinha emitido a documentação necessária para a viagem, exigindo, outrossim que voltasse a pagar a viagem integralmente, a T... referiu que nada poderia fazer, declinando qualquer responsabilidade.

Ou seja, quando podia e devia ter prestado informação adequada, a T… escudou-se na N..., pelo que reclamante confiou que nada de anormal se passava, que a confirmação de reserva assegurava a viagem contratada, que estava garantida e foi certamente isso que o moveu a proceder ao pagamento integral da mesma.

Não é pelo facto de o reclamante saber que para viajar eram necessários os bilhetes de voo e vouchers, mas antes por ter

confiado na agências 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). E, confiando pagou integralmente o preço.

Em suma, o reclamante agiu como o agiria um consumidor médio colocado na mesma posição, afigurando-se legítima a convicção de que o documento de reserva em causa seria suficiente para comprovar que a viagem se encontrava efetivamente assegurada. Com a confirmação da reserva na sua posse, o reclamante acreditou que a viagem estava garantida.

3. Diz a Recorrente que, no caso não pode ser responsabilizada por algo que nunca vendeu e que, no caso em apreço o único contrato celebrado pelo reclamante foi com a agência de viagens N... e não com a Recorrente.

Todavia, o art. 29º nº 3 do DL 61/2011 de 6 de Maio com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de Agosto, vem consignar expressamente que, no caso de viagens organizadas, as agências organizadoras respondem solidariamente para com as agências vendedoras.

Por outro lado, como supra consta, de acordo com o artigo 20.º, nº 2 do citado diploma legal, considera-se celebrado o contrato de viagem com a entrega ao cliente do documento de reserva e do programa, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem. Ora, no caso, sabe-se que foi emitido, pela própria T..., a confirmação de reserva e que o reclamante pagou não apenas 25% mas a totalidade do preço da viagem contratada.

Portanto, com a entrega da confirmação de reserva constata-se que foi celebrado com o reclamante um contrato de venda de viagem organizada pela T..., pelo que não pode esta eximir-se de responsabilidade, tal como decidido pela Comissão Arbitral. O reclamante não pode, pois, ser responsabilizado pelo facto de o valor da viagem não ter sido entregue à agência organizadora, pela N…, que, a final foi a intermediária no contrato e a quem o consumidor pagou o preço na totalidade.

Inexiste qualquer fundamento para a invocação da excepção de não cumprimento, por falta de fundamento legal, já que é patente que não se verificam os pressupostos constantes do disposto no art.º 428 do Código Civil.

4. Adianta, ainda a Recorrente que o mesmo reclamante accionou, em simultâneo, a agência e o operador, não cabendo à Comissão determinar quem é responsável ao abrigo dessa

responsabilidade solidária, mas ao interessado, nesta caso ao reclamante, interpelar a entidade que considera responsável e esta sim responder ainda que não seja a responsável direta pelo sucedido.

No entanto, 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.

No que toca à responsabilidade civil da agência, nos casos de violação das obrigações decorrentes do contrato celebrado, importa ter presentes as disposições constante da Lei da Agência de Viagens e Turismo (Decreto-Lei nº 61/2011 de 6 de Maio as aletrações do Decreto-Lei nº 199/2012 de 24 de Agosto), bem como as previstas no Código Civil.

Há assim que relevar o disposto no art. 483º, do Código Civil, segundo o qual «aquele que violar ilicitamente o direito de outrem, ou qualquer disposição destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação», bem como nos arts. 762º, 798º e 799º, do mesmo Código, sendo certo que, no âmbito da responsabilidade contratual, recai sobre o devedor a prova de que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.
Por seu turno, o já citado art. 29º, do citado DL 61/2011 estabelece que as agências são responsáveis perante os seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas, sem prejuízo do disposto nos números seguintes (nº 1).
Quando se tratar de viagens organizadas, as agências são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso e as agências organizadoras respondem solidariamente com as agências vendedoras (nºs 2 e 3).

Daí que, a entidade organizadora da viagem, ora Recorrente seja solidariamente responsável, com a agência de viagens pelo incumprimento do contrato dos autos, como se conclui na decisão arbitral recorrida.

III – DECISÃO

Termos em que se acorda em julgar improcedente o recurso, assim se confirmando a decisão recorrida.

Custas pela Recorrente.

Lisboa, 8 de Maio de 2014.

(Fátima Galante)

(Gilberto Santos Jorge)

(António Martins)

[1] Sobre o contrato de viagem organizada, vide, MIRANDA, Miguel - *Contrato de Viagem Organizada*, Coimbra: Almedina, 2000.