



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Proc. n° 1877/24

*Ata
674125*

SENTENÇA

Sumário:

- 1 - Estando previsto num contrato de viagem programada que o navio de cruzeiro partiria do Porto do Funchal, constitui uma alteração significativa do contrato a indicação de que o porto de partida seria em Tenerife, nas Canárias.
- 2 - Tal modificação confere ao consumidor o direito de resolução do contrato, com restituição do valor pago, nos termos do art. 24º, nº 2, do DL nº 17/18, de 8 de março.
- 3 - O facto de a alteração ter sido motivada pela existência de uma greve de pilotos no Porto do Funchal, podendo constituir um motivo de força maior, apenas se refletiria na eventual exigibilidade de uma indemnização, nos termos do art. 29º, nº 2, al. c), daquele DL, não impedindo a resolução do contrato.

I - Relatório:

[REDACTED] apresentou reclamação contra e empresa [REDACTED] alegando que adquiriu uma viagem de cruzeiro, para 2 pessoas, agendado de 22-11-23 a 2-12-23, cujo embarque seria no porto do Funchal a 22-11-23, com abertura do *check in* às 13h00.

A 17-11-23, a Reclamada remeteu um *e:mail* à Reclamante a alterar o itinerário, pois o navio de cruzeiro já não faria escala no Funchal a 22-11-23, devido a uma greve de pilotos, mantendo-se em Tenerife nesse dia.

A Reclamada disponibilizou um voo do Funchal para Tenerife a 22-11-23, de manhã, informando que teriam de estar no aeroporto da Madeira, o mais tardar, às 7h30m. Porém, a Reclamante, médica de profissão, tinha compromissos profissionais inadiáveis agendados para esse dia de manhã, pelo que informou a Reclamada de que não poderia comparecer nas condições apresentadas. Fê-lo inicialmente por telefone e seguidamente por *e:mail*, no dia 21-11-23.

Por esse motivo, a Reclamante solicitou a resolução contratual e a devolução do valor pago.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

A Reclamada recusou considerando que não prestara qualquer serviço defeituoso, nem que tenham sido defraudadas as legítimas expectativas da Reclamante.

Pretende a Reclamante que se declare a resolução contratual e seja ressarcida do valor despendido, com devolução da quantia de € 2.604,00.

II - Tendo por base exclusivamente a prova documental, consideram-se provados os seguintes factos:

A Reclamante adquiriu uma viagem de cruzeiro, para 2 pessoas, agendado de 22-11-23 a 2-12-23, cujo embarque seria no porto do Funchal a 22-11-23, com abertura do *check in* às 13h00.

A 17-11-23, a Reclamada remeteu um *e:mail* à Reclamante a alterar o itinerário, pois o navio de cruzeiro já não faria escala no Funchal a 22-11-23, devido a uma greve de pilotos, mantendo-se em Tenerife nesse dia.

Por este motivo, a Reclamada disponibilizou um voo do Funchal para Tenerife a 22-11-23, de manhã, informando a Reclamante de que teria de estar no aeroporto da Madeira, o mais tardar, às 7h30m.

A Reclamante é médica de profissão e informou a Reclamada de que não poderia comparecer devido a compromissos profissionais de que estaria dispensada apenas a partir das 12 horas do dia 22-11-23.

IV - Apreciação do caso:

1 - O presente caso é essencialmente regulado pelo DL n.º 17/18, de 8 de março, referente a viagens organizadas, diploma que procedeu à transposição da Diretiva EU 2015/2302.

Prescreve o seu art. 24.º, n.º 2, o seguinte:

“Se, antes do início da viagem organizada, a agência de viagens e turismo se vir obrigada a *alterar significativamente alguma das características principais* dos serviços de viagem referidas na al. a) do n.º 1 do art. 17.º, ou não conseguir preencher os requisitos especiais a que se refere a al. a) do n.º 3 do art. 20.º, ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, nos termos referidos no n.º 4 do art. 23.º, o viajante pode, num prazo razoável fixado pela agência de viagens e turismo:

a) Aceitar a alteração proposta;

b) *Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas nos termos do n.º 6.*

...





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Alf

6 - Em caso de rescisão do contrato, a que se refere a al. b) do nº 2, se o viajante não aceitar uma viagem organizada de substituição, a agência de viagens e turismo deve *reembolsar todos os pagamentos efetuados*, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão”.

Este regime encontra sustentação no Preâmbulo da referida Diretiva, do qual consta, além do mais, que:

“Em certos casos, os organizadores deverão poder efetuar unilateralmente alterações ao contrato de viagem organizada. No entanto, o viajante deverá ter o direito de rescindir o contrato de viagem organizada caso as *alterações modifiquem significativamente* alguma das características principais dos serviços de viagem. Por exemplo, poderá ser esse o caso se a qualidade ou o valor dos serviços de viagem diminuir. As eventuais alterações do horário de partida ou de chegada indicado no contrato de viagem organizada deverão ser consideradas significativas se, por exemplo, causarem ao viajante um grande incómodo ou custos adicionais, como uma reorganização do transporte ou do alojamento. ...”.

Este regime encontra correspondência nas próprias **condições gerais** que se encontram na página de [REDACTED]

“Artigo 100º:

Quando, antes da partida do comprador, o vendedor se vê obrigado a fazer uma *alteração a um dos elementos essenciais do contrato*, tal como um aumento significativo do preço, o comprador pode, sem prejuízo de qualquer recurso para reparação de danos eventualmente sofridos, e após ter sido informado pelo vendedor por carta registada com aviso de receção: ou *rescindir o contrato e obter, sem penalidade, o reembolso imediato das quantias pagas*; ou aceitar a modificação ou a viagem de substituição proposta pelo vendedor; um aditamento ao contrato especificando as alterações feitas é então assinado pelas partes; qualquer diminuição do preço é deduzida das quantias eventualmente devidas pelo comprador e, se o pagamento já efetuado por este exceder o preço da prestação modificada, o excesso deve ser-lhe restituído antes da data da sua partida”.

Trata-se de um regime semelhante ao difundido pela [REDACTED], segundo consta de [REDACTED]

14.2 No caso de ocorrer uma *alteração significativa de algum elemento essencial do Contrato*, a Companhia informará, por escrito e logo que seja razoavelmente possível, o Passageiro ou o seu Agente de Vendas de tal alteração.

i. Caso a alteração da reserva for efetuada antes do início do pacote, o Passageiro terá então a opção de:

a) Aceitar a alteração; ou





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

- b) Aceitar um pacote substituto oferecido diretamente pela Companhia, de qualidade equivalente ou superior. Se o pacote substituto oferecido for de qualidade inferior, será concedido o reembolso da diferença de preço;
- c) Escolher e reservar outros Pacotes de Férias disponíveis entre os oferecidos pela Companhia. Caso tal Pacote de Férias seja mais caro que o originalmente escolhido, o Passageiro pagará a diferença de preço. Se, pelo contrário, o preço for inferior, o Passageiro receberá o reembolso da diferença de preço;
- d) *Efetuar o Cancelamento e receber o reembolso total de todas as quantias pagas.*

2 - Ora, não há dúvida de que a mudança de escala relativamente ao porto de partida do cruzeiro, do Funchal para Tenerife, corresponde a uma alteração significativa do contrato. Na perspetiva do consumidor, é substancialmente diferente partir do porto situado na região onde reside ou ter de se deslocar de avião para outra região, de outro país.

A alteração é ainda significativa na medida em que implique uma alteração da agenda de pessoas que, como a Reclamante, desempenham uma profissão, com compromissos agendados.

Note-se que este regime não exige do consumidor a demonstração dos efeitos determinados pela alteração significativa do contrato. Tão pouco são atendíveis para a resolução do caso os motivos de força maior que foram invocados pela contraparte.

Existindo uma greve de pilotos no porto do Funchal, encontrava justificação a modificação do ponto de partida do cruzeiro, acompanhada, como foi, da programação de um voo do Funchal para Tenerife.

Porém, tal não colide com o direito da Reclamante de recusar a solução encontrada pela Reclamada, considerando que não se tratava de uma modificação insignificante dos termos do contrato, antes uma alteração de um aspeto muito relevante para si.

Ademais, a lei não estabelece como pressuposto do direito de resolução a existência de um comportamento culposos da Reclamada, nem o facto de esta ter invocado um motivo de força maior justifica a manutenção do contrato contra a vontade do consumidor. Sendo seguro que a razão que foi invocada não é imputável à Reclamada, não condiciona o exercício do direito de resolução, apenas relevando, porventura, se acaso a Reclamante pretendesse exigir alguma indemnização adicional, atento o disposto no art. 29º, nº 2, al. c), daquele diploma.

Ora, a Reclamante não pretende qualquer indemnização, mas apenas a restituição do preço que pagou pela viagem organizada.

V - Decisão:



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Esq. • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 147 115

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.sri@madeira.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Por conseguinte, decide-se julgar procedente a reclamação, declarando a resolução do contrato correspondente à viagem de cruzeiro para duas pessoas e condenando a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de € 2.604,00.

Funchal, 13-5-25


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

A. Abrantes Geraldès



