

## Repositório ISCTE-IUL

---

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2024-04-22

Deposited version:

Accepted Version

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Abreu, L. (2023). Viagens organizadas e férias estragadas: O dano das férias estragadas na legislação, doutrina e jurisprudência nacionais. In José Lucas Cardoso, Francisco Nicolau Domingos, João de Sousa Assis, Bárbara Magalhães (Ed.), *Turismo: Reflexões jurídicas e económicas*. (pp. 85-100). Coimbra: Almedina.

Further information on publisher's website:

<https://www.almedina.net/turismo-reflexoes-juridicas-e-economicas-1697724303.html>

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Abreu, L. (2023). Viagens organizadas e férias estragadas: O dano das férias estragadas na legislação, doutrina e jurisprudência nacionais. In José Lucas Cardoso, Francisco Nicolau Domingos, João de Sousa Assis, Bárbara Magalhães (Ed.), *Turismo: Reflexões jurídicas e económicas*. (pp. 85-100). Coimbra: Almedina.. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

---

### Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

---

## **Viagens organizadas e férias estragadas: o dano das férias estragadas na legislação, doutrina e jurisprudência nacionais**

LUÍS VASCONCELOS ABREU

ISCTE-IUL

Sumário: este breve artigo trata do dano das férias estragadas. Aborda a respetiva ligação ao contrato de viagem organizada, a sua caracterização, enquanto dano de natureza não patrimonial, a admissibilidade da correspondente compensação, no nosso ordenamento jurídico, e, sobretudo, a forma como tem sido entendido pela doutrina e jurisprudência nacionais. A esse respeito, é feito um mapeamento das posições doutrinárias e dos casos judiciais mais relevantes.

### 1. As metamorfoses do dano<sup>1</sup>

Constitui problema fundamental de todo o ordenamento jurídico garantir a liberdade individual e proteger os direitos de personalidade e o património das pessoas. A responsabilidade extraobrigacional assenta no princípio *alterum non laedere* e a responsabilidade obrigacional na “palavra dada”. O dano é simultaneamente pressuposto e razão de ser do instituto da responsabilidade civil, que não pode hoje - no Estado social de Direito - ser entendido como algo de excepcional, perante a regra de que *casum sentit dominus*.

O dano tem sofrido as suas metamorfoses, muitas vezes como forma de ultrapassar limitações resultantes do direito positivo à reparação de novos tipos de prejuízos, em especial nalguns ordenamentos jurídicos estrangeiros. Está na ordem do dia o chamado direito à felicidade e o dano das férias estragadas acaba por desembocar no mesmo, no sentido de que as férias são um momento único de realização dos direitos de personalidade e de que todo o cidadão tem direito a gozar as suas férias de acordo com as elevadas expectativas que lhe foram criadas por quem lhe vendeu uma viagem organizada.

---

<sup>1</sup> A expressão é de LOÏC CADIET, *Les métamorphoses du préjudice*, in *Les métamorphoses de la responsabilité*. Sixièmes Journées René Savatier. Poitiers, 15 et 16 mai 1997, Paris: Presses Universitaires de France, 1997, pp. 37-64.

O presente trabalho pretende traçar o caminho que o dano das férias estragadas tem feito na doutrina e jurisprudência nacionais. Ou seja, vai-se dar nota de casos que resultam da prática dos nossos tribunais, bem como do enquadramento doutrinário deste particular tipo de dano, de modo a comprovar, ou não, a sua autonomia. Opta-se deliberadamente por utilizar a expressão dano das férias estragadas e não dano das férias arruinadas, dado que esta última, pela sua maior exigência, poderia logo servir para legitimar uma interpretação demasiado restritiva quanto à possibilidade de compensação dos prejuízos em causa.

## 2. A lei

### 2.1. O Código Civil

A norma do art. 496º, nº 1 do Código Civil assume um papel de relevo no que se refere à reparação do dano das férias estragadas. Segundo a mesma, no nosso ordenamento jurídico são de indemnizar os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade<sup>2</sup>, mereçam a tutela do direito.

Uma vez que nas viagens organizadas está em causa uma prestação profissional que visa satisfazer interesses não patrimoniais, não há aqui margem para qualquer controvérsia sobre a compensação do dano não patrimonial contratual. Numa interpretação atualista do mencionado preceito, a gravidade do dano deve ser apreciada segundo um critério objetivo. São as valorações ético-culturais aceites em determinada comunidade e num certo momento histórico, de par com as circunstâncias do caso, que vão traçar a fronteira perante os danos insignificantes, que não justificam ser compensados<sup>3</sup>.

### 2.2. A Lei das Cláusulas Contratuais Gerais

---

<sup>2</sup> Num sugestivo, mas discutível, exemplo, retirado da casuística italiana, foi considerado que o facto de numa viagem de núpcias, realizada num cruzeiro, ao casal ter sido disponibilizada uma cabina com duas camas separadas e não com uma cama de casal, conforme havia sido solicitado, constituía um incómodo que não merecia ser compensado. Cfr. GIUSEPPE MURGOLO, *Il danno da vacanza rovinata. Profili sostanziali e procedurali*, Nápoles: Edizioni Scientifiche Italiane, 2016, pp. 25/26, nota (8).

<sup>3</sup> Cfr. GABRIELA PÁRIS FERNANDES, *Anotação ao art. 496º do Código Civil*, in *Comentário ao Código Civil: Direito das Obrigações, Das Obrigações em Geral* (coord. José Brandão Proença), Lisboa: Universidade Católica Editora, 2018, pp. 348- 364, p. 359.

A aquisição, por um particular, de uma viagem organizada a uma agência de viagens dá lugar à aplicação da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais. Com relevo para a problemática em análise, a mencionada legislação proíbe as cláusulas contratuais gerais exoneratórias ou restritivas da responsabilidade por danos à saúde, em sentido amplo<sup>4</sup> (arts. 18º, a) e 20º da LCCG), norma que, em muitas situações, abarcará o dano das férias estragadas. No entanto, as cláusulas contratuais gerais exoneratórias ou restritivas da compensação pelo dano das férias estragadas não passarão, desde logo, o crivo da contrariedade à boa-fé (arts. 15º e 16º, em especial al. b) da LCCG).

### 2.3. O Anteprojeto de Código do Consumidor

O Anteprojeto de Código do Consumidor ocupou-se das viagens turísticas e organizadas nos seus arts. 361º e ss.. Em caso de incumprimento, o cliente teria direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado nos termos gerais (art. 377º, nº 3). Segundo o mesmo Anteprojeto, para garantir a respetiva responsabilidade perante os clientes, as agências de viagens e turismo deviam prestar uma caução e contratar um seguro de responsabilidade civil, sendo obrigatoriamente garantido o ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou terceiros, por ações ou omissões da agência ou dos seus representantes (art. 381º, nºs 1 e 2 c)).

### 2.4. 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

A Diretiva (UE) 2015/2302 reconheceu o importante papel do turismo na economia da União Europeia, bem como as mutações que esse mercado vinha a sofrer. De acordo com a referida Diretiva, para que os viajantes e operadores turísticos pudessem beneficiar plenamente do mercado interno, assegurando-se simultaneamente um elevado nível de defesa do consumidor em toda a União Europeia, importava aproximar as legislações dos Estados-Membros em matéria de viagens organizadas e de

---

<sup>4</sup> Cfr. JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *Responsabilidade e garantia em cláusulas contratuais gerais (DL nº 446/85, de 25 de outubro)*, Coimbra, 1992 (Separata do número especial do Boletim da Faculdade de Direito de Coimbra “Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor António de Arruda Ferrer Correia” - 1984), p. 15, nota (16).

serviços de viagens conexos. Assim se possibilitaria um maior aproveitamento do potencial transfronteiriço do mercado das viagens organizadas na União Europeia (considerando 6).

No seu art. 14º, nº 2, a Diretiva dispôs que “o viajante tem direito a receber uma indemnização adequada do organizador por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade”. Anteriormente, a mesma Diretiva havia esclarecido que tal indemnização deveria abarcar 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 (considerando 34).

## 2.5. O Dec.-Lei nº 17/2018, de 8 de março

A Diretiva (UE) 2015/2302 foi transposta, para o direito português, pelo Dec.-Lei nº 17/2018, de 8 de março. Nos termos deste diploma, qualquer falta de conformidade na execução do 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 (art. 28º, nº 1). Por seu lado, o viajante tem direito a receber, também sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência provar que essa falta de conformidade (i) é imputável ao viajante, (ii) ou a um terceiro alheio à prestação dos serviços incluídos no contrato de viagem organizada e era imprevisível ou inevitável, (iii) ou ficou-se a dever a circunstâncias inevitáveis e excepcionais (art. 29º, nº 2).

## 3. A doutrina

### 3.1. José Miguel de Sá Miranda (2000)

JOSÉ MIGUEL DE SÁ MIRANDA, na monografia que publicou sobre o contrato de viagem organizada, deu nota do dano das férias arruinadas - *vacanza rovinata*, *vacances gâchées* e *vertane Urlaub*, respetivamente nas expressões italiana, francesa e alemã - enquanto dano típico das viagens de férias organizadas, o qual ocorrerá sempre que sejam lesadas as expetativas do cliente em obter o descanso e o

divertimento desejados. O A. sublinhou, a propósito, a importância das mensagens publicitárias e dos programas divulgados pelas agências de viagens na criação das referidas expectativas.

Em seu entender, o lazer, o descanso e a distração constituem a finalidade que o cliente pretende retirar da viagem, pelo que integram o objeto da prestação a cargo da agência, que deve garantir a respetiva satisfação. Num sugestivo exemplo, o A. referiu o caso de um cliente contratar com uma agência de viagens a sua participação numa viagem organizada com alojamento próximo da praia e com vista para o mar, fora do bulício citadino, num local propício ao descanso, o qual se vem a revelar indisponível, sendo então o cliente colocado num hotel no centro da cidade.

A frequência de situações deste tipo deu lugar, na doutrina e jurisprudência de alguns países europeus, ao dano das férias arruinadas, que JOSÉ MIGUEL DE SÁ MIRANDA qualificou como sendo um dano não patrimonial, que pode ser ressarcido no âmbito da responsabilidade obrigacional pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de viagem organizada, em diversas situações: rescisão do contrato pelo cliente; cancelamento da viagem por motivo que não seja imputável ao cliente, sempre que haja responsabilidade da agência organizadora; incumprimento, após o início da viagem, quando tal envolva a responsabilidade da agência; e nos demais casos de incumprimento contratual imputável à agência organizadora ou aos prestadores de serviços, que acarretem a responsabilidade daquela.

Por último, também com interesse, este A. - sem prejuízo de reconhecer a habitual ligação das viagens organizadas ao gozo das férias pelos trabalhadores - admitiu o ressarcimento do dano das férias arruinadas relativamente a viagens realizadas por estudantes, reformados ou quaisquer outras pessoas que não obtenham rendimentos provenientes do trabalho<sup>5</sup>.

### 3.2. Joaquim de Sousa Ribeiro (2007)

Num estudo dedicado à comparação entre, por um lado, o direito entre nós então vigente sobre o contrato de viagem organizada, e, pelo outro lado, o articulado a esse propósito relevante do Anteprojeto do Código do Consumidor, JOAQUIM DE SOUSA

---

<sup>5</sup> Cfr. JOSÉ MIGUEL DE SÁ MIRANDA, *O contrato de viagem organizada*, Coimbra: Almedina, 2000, pp. 228-232.

RIBEIRO começou por explicar como as viagens turísticas haviam ingressado na denominada contratação em massa, com a conseqüente alteração das relações estabelecidas entre as agências de viagens e os seus clientes. De um serviço personalizado passou-se para a disponibilização e contratação de um pacote designado - num conhecido trocadilho - *prêt-à-partir*. Assim nasceu o novo tipo contratual que é o contrato de viagem organizada.

Continuando a seguir este A., o aspeto mais importante para a tutela do turista que contrata uma viagem organizada é a responsabilidade civil da agência, por incumprimento ou cumprimento defeituoso das prestações devidas. No que se refere aos danos abrangidos, JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO sublinhou o facto de, por força da natureza do objeto do contrato, os prejuízos ultrapassarem a esfera patrimonial (relação qualidade-preço), assumindo primazia os danos não patrimoniais, relativos à não satisfação do interesse que justificara a contratação por parte do cliente. Tais danos assumem, nesta sede, um papel verdadeiramente central.

Concretizando, o A. referiu que, para além das aflições e angústias sofridas pelo turista, encontram-se abrangidas, mesmo nos ordenamentos mais restritivos quanto à reparação de danos não patrimoniais, a frustração do gozo que a viagem proporcionaria, bem como a perturbação emocional, a perda da tranquilidade e do repouso e, em geral, da qualidade da fruição a que o cliente tinha direito<sup>6</sup>.

### 3.3. Manuel Januário da Costa Gomes (2011)

Depois de referenciar os primórdios e a evolução das viagens organizadas, bem como de analisar o regime jurídico, na altura, entre nós vigente, MANUEL JANUÁRIO DA COSTA GOMES, num conhecido artigo sobre a matéria, deu nota do Acórdão *Leitner*.

Nessa sua decisão, o Tribunal de Justiça salientou, entre outros aspetos, que a existência, no sector das viagens organizadas, de uma obrigação de indemnizar os danos não patrimoniais em determinados Estados-membros e a sua inexistência noutros seria suscetível de provocar significativas distorções de concorrência. Por outro lado, o art. 5º

---

<sup>6</sup> Cfr. RIBEIRO, *O contrato de viagem organizada, na lei vigente e no Anteprojeto do Código do Consumidor*, in Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles: 90 anos. Homenagem da Faculdade de Direito de Lisboa (coordenadores: António Menezes Cordeiro, Luís Menezes Leitão e Januário da Costa Gomes), Coimbra: Almedina, 2007, pp. 551-583, em especial pp. 551-553 e pp. 576-582.

da Diretiva 90/134/CEE visava proteger os consumidores e, no domínio das viagens turísticas, a reparação do dano causado pela perda do gozo de férias assumia para os mesmos uma especial relevância. Daí que o referido Tribunal tivesse concluído que a norma em causa compreendia, em princípio, a indemnização de danos não patrimoniais.

Relativamente ao dano das férias estragadas, o A. afirmou a sua autonomia, em face de outros danos não patrimoniais que, nas viagens turísticas em geral e nas viagens organizadas em particular, pudessem ocorrer. Após haver passado em revista os competentes normativos do direito alemão e italiano, vigentes à data deste seu artigo, MANUEL JANUÁRIO DA COSTA GOMES propôs dois elementos para a composição do dano em causa: (i) que o incumprimento do contrato ou o cumprimento defeituoso tenham sido relevantes e não de escassa importância; e (ii) que esse incumprimento ou cumprimento defeituoso tenham impedido ou perturbado, igualmente de forma relevante, o gozo efetivo das férias, de acordo com o que o respetivo programa havia permitido ao cliente perspetivar.

Por último, este A. advertiu quanto à desnecessidade de o dano das férias estragadas ter lugar durante um período de férias em sentido técnico-jurídico, pois o reformado, o estudante ou o livre prestador de serviços mereciam, nesta sede, uma tutela idêntica à do trabalhador por conta de outrem<sup>7</sup>.

#### 3.4. Luís Espírito Santo (2016)

Na análise que empreendeu à jurisprudência nacional sobre o dano das férias estragadas, LUÍS ESPÍRITO SANTO concluiu que a mesma se havia pronunciado, de uma forma sustentada, no sentido do respetivo ressarcimento. Segundo este A., os tribunais portugueses revelaram até uma particular sensibilidade quanto aos danos não patrimoniais correspondentes à inutilização dos períodos de lazer e descontração prometidos, nomeadamente através das brochuras publicitárias.

Para o A., a responsabilidade em apreço representa o risco que as agências de viagens devem, por força da sua atividade, suportar, pelo menos parcialmente. Os

---

<sup>7</sup> Cfr. MANUEL JANUÁRIO DA COSTA GOMES, *Sobre viagens organizadas e “férias estragadas”*. *Breves notas, in Liber Amicorum* Mário Frota. A causa dos direitos dos consumidores (Comissão organizadora: Ada Pellegrini Grinover, Guillermo Orozco Pardo, Jean Calais-Auloy, José Luís Perez Serrabona González, Manuel Januário da Costa Gomes e Vinício Augusto Pereira Ribeiro), Coimbra: Almedina, 2012, pp. 387-407, em especial pp. 398-402.



referidos danos não patrimoniais compreendem a frustração de expectativas, a ansiedade, o *stress* e o aborrecimento, sempre que o mesmo seja significativo e justificado<sup>8</sup>.

### 3.5. Felipe Comarela Milanez (2017)

FELIPE COMARELA MILANEZ veio chamar à atenção para o papel que, na fixação da indemnização pelo dano das férias estragadas, podem desempenhar: (i) a função punitiva da responsabilidade civil - apesar do carácter acessório dessa função no seio do instituto da responsabilidade civil, tal como o mesmo se encontra delineado no nosso ordenamento -, assinalando o A. a importância de serem ponderadas a gravidade do comportamento do lesante e a sua culpabilidade; e (ii) o dever de cooperação do cliente, o qual, em determinados casos, tem de cooperar com o prestador do serviço para mitigar ou excluir possíveis danos decorrentes do incumprimento do programa contratual por parte deste último<sup>9</sup>.

### 3.6. André Costa Mota Ribeiro (2019)

ANDRÉ COSTA MOTA RIBEIRO citou jurisprudência do Tribunal da Justiça para fundamentar a compensação do dano das férias estragadas (i) na função socioeconómica específica que as férias assumiram, com a massificação do turismo, e (ii) na sua importância para a qualidade de vida das pessoas, o que tudo justifica que o gozo efetivo das férias seja um valor digno de tutela. Seguidamente, o A. passou em revista a Diretiva (UE) 2015/32 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, bem como o Dec.-Lei nº 17/2018, de 8 de março, para concluir afirmativamente quanto à indemnização do dano das férias estragadas no nosso ordenamento<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Cfr. LUÍS ESPÍRITO SANTO, *O contrato de viagem organizada*, Coimbra: Almedina, 2016, pp. 141-143.

<sup>9</sup> Cfr. FELIPE COMARELA MILANEZ, *Anotações sobre o dever de indemnizar, o dano de viagem arruinada e o dever de cooperação*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, nº 12, 2007, pp. 291-335, em especial pp. 327-335.

<sup>10</sup> Cfr. ANDRÉ COSTA MOTA RIBEIRO, *A responsabilidade civil das agências de viagens e turismo, em especial no âmbito das transportadoras aéreas*, dissertação de Mestrado em Solicitoria, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto, 11/2019, pp. 49-51, disponível através da internet.

### 3.7. Hugo Ramos Alves (2020)

HUGO RAMOS ALVES faz também parte do leque de autores que abordaram expressamente, no nosso ordenamento jurídico, a matéria do dano das férias estragadas. Num estudo que publicou sobre o *charter* aéreo e as viagens organizadas, o A. começou por dar nota do Acórdão *Leitner* e dos ensinamentos de Januário da Costa Gomes, para sublinhar, em seguida, os perigos de hiperbolização do dano em causa, sob pena de se ter de admitir a compensação de um qualquer desgosto ou, de uma forma mais lata, de um qualquer dano psicofisiológico.

Para este A., a indemnização só deverá ter lugar nos casos de incumprimento do programa de viagem suscetíveis de perturbar o gozo efetivo das férias. Com efeito, o viajante não deve ter podido retirar utilidade desse seu tempo de férias. No que concerne à indemnização, a mesma deverá ter por base o preço da viagem, o qual reflete o seu valor recreativo<sup>11</sup>.

### 3.8. Uma apreciação crítica

Não obstante haver ainda espaço, entre nós, para, por exemplo, um tratamento monográfico do dano das férias estragadas, não há dúvida que o mesmo já fez o seu caminho na doutrina nacional, sendo amplamente reconhecido como um dano não patrimonial que, pela sua gravidade, merece ser indemnizado, no âmbito da responsabilidade pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de viagem organizada. É a qualidade das férias que está em causa, o tempo durante o qual os adquirentes do pacote turístico, em lugar de gozarem os momentos de lazer ou outros que projetaram, estiveram a tratar dos aborrecimentos com que foram confrontados, os quais muitas vezes não puderam ser ultrapassados, deixando-lhes uma má recordação das férias em causa para o futuro.

## 4. A jurisprudência<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Cfr. HUGO RAMOS ALVES, *O charter aéreo e as viagens organizadas*, in *Revista de Direito Civil*, V (2020), 3-4, pp. 657-691, em especial pp. 681-683.

<sup>12</sup> Disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt) ou por pesquisa através da *internet*.

4.1. A Sentença do Julgado de Paz de Coimbra, de 8 de setembro de 2006 (Dionísio Campos) (Proc. nº 58/2006-JP)

Um casal adquiriu uma viagem organizada de uma semana a Palma de Maiorca, com tudo incluído. Escolheram um determinado hotel, porque o mesmo se encontrava situado numa zona que era da sua preferência e devido ao facto de a unidade hoteleira em causa estar a 50 metros da praia e oferecer determinadas conveniências que eram do agrado do casal.

À chegada, por força de uma situação de *overbooking* (excesso de reservas), foram confrontados com a necessidade de ficarem instalados noutra hotel, a 120 metros da praia e fora da zona que pretendiam conhecer, bem como no qual, por exemplo, a disponibilização de televisão no quarto obrigava a um pagamento adicional.

As férias acabaram por ser um aborrecimento e o casal sentiu-se enganado, tendo, após diligências várias, que se revelaram infrutíferas, demandado a agência de viagens e o operador no Julgado de Paz de Coimbra. Reclamaram 500,00 euros a título de compensação pelos danos não patrimoniais sofridos.

Através da sua Sentença, de 8 de setembro de 2006, o Julgado de Paz de Coimbra, apoiando-se na doutrina da especialidade, reconheceu que os transtornos e as arrelias, de par com o conseqüente desgaste emocional, sofridos pelo casal durante as férias foram causados pelo incumprimento contratual por parte das entidades demandadas e mereciam ser indemnizados. Com efeito, as expetativas dos clientes haviam sido frustradas. Arbitrou, contudo, uma indemnização de apenas 250,00 euros.

4.2. A Sentença do Julgado de Paz do Porto, de 5 de dezembro de 2007 (Ângela Cerdeira) (Proc. nº 38/2007-JP)

Neste caso, tratou-se da aquisição de um pacote turístico de viagem e estadia em Nova Iorque em que o *voucher* entregue aos clientes não foi aceite pelo hotel de destino, porque a agência não lhe disponibilizara cópia do cartão de crédito da mesma, conforme era habitualmente exigido pelos hotéis nos Estados Unidos da América, procedimento que a agência, enquanto profissional, deveria conhecer. Deste modo, durante a estadia dos viajantes em Nova Iorque, o hotel no qual estiveram alojados fez-se pagar diariamente através do cartão de crédito dos clientes.

Os turistas passaram, assim, as férias a fazer contas ao que podiam gastar, tendo inclusivamente ficado privados de uma excursão, por falta de saldo no seu cartão de crédito. As expectativas que tinham para as férias frustraram-se praticamente por completo. A semana foi de constantes preocupações, angústia, stress e desgaste emocional.

Para compensar a frustração e a experiência desagradável vividas, o Julgado de Paz do Porto atribuiu uma indemnização de 1.000,00 euros.

4.3. O Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 24 de junho de 2008 (Rel. Maria do Rosário Morgado) (Proc. nº 2006/2008-7)

O Tribunal da Relação de Lisboa qualificou o objeto deste processo como sendo uma viagem por medida e não uma viagem organizada. Isto porque a agência de viagens, no essencial, delinear a férias dos clientes em função das solicitações que os mesmos lhe efetuaram.

Resumidamente, a Ré tinha-se obrigado a assegurar a estadia dos Autores, durante um certo período, num determinado hotel, situado na região da Riviera Maya, no México, mas isso não se concretizou, porque a unidade hoteleira em causa estava lotada (*overbooking*), nas datas apazadas, o que levou a que os turistas tivessem de regressar a Cancun, cidade situada a cerca de 130 km da mencionada região.

Segundo o Acórdão, foi essa impossibilidade de permanência dos clientes na Riviera Maya que consubstanciou uma situação de cumprimento defeituoso do programa contratual.

No que se refere aos danos não patrimoniais, havia sido reclamada uma indemnização de 1.000,00 euros, que o Tribunal da Relação de Lisboa concedeu, considerando o montante petitionado como adequado ao desgaste físico e psicológico decorrente das deficiências de execução da viagem.

Para a Relação de Lisboa, os clientes ficaram penalizados e angustiados por não terem conseguido visitar Akumal, na Riviera Maya, conforme era seu desejo (dano das férias estragadas), e essa frustração de não terem feito a viagem de acordo com o programado assumiu especial relevância, uma vez que tratava de um destino longínquo e caro, a que se não voltava com facilidade uma segunda vez.

4.4. O Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 13 de outubro de 2009 (Rel. João Proença) (Proc. nº 0825935)

O Acórdão em apreço decidiu um recurso interposto num processo que teve na sua origem uma viagem organizada ao Brasil, na qual um dos participantes veio a falecer, devido a um acidente de viação provocado por um terceiro.

Os Autores reclamaram a restituição do montante pago pela viagem, tendo fundamentado essa sua pretensão no dano das férias estragadas, decorrente da frustração de a viagem não haver sido realizada tal como fora idealizada.

O Tribunal da Relação do Porto concluiu que a Sentença recorrida não merecia censura, na parte em que considerou ter ficado demonstrado que a impossibilidade de cumprimento, pela agência, das respetivas obrigações contratuais se devera a um facto culposo e imprevisível de um terceiro.

Tal exonerava a responsabilidade da agência quanto à obrigação de restituir o preço da viagem, que não podia impor-se a título de indemnização pelo dano das férias estragadas, pois este pressupõe, no mínimo, a culpa presumida, conforme resultava do Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 24 de junho de 2008 (Rel. Maria do Rosário Morgado) (Proc. nº 2006/2008-7).

Isto sem prejuízo de aos clientes assistir o direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, ao abrigo e nos termos do nº 3 do art. 30º do Dec.-Lei nº 209/97, de 13 de agosto, diploma que então regulava o contrato de viagem organizada.

4.5. O Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 12 de junho de 2011 (Rel. Artur Dias) (Proc. nº 895/09.2TBFIG.C1)

Numa viagem turística organizada, cujo pacote era quase exclusivamente a praia, na República Dominicana, e em que os clientes, devido à cor escura da água e à presença de alforrecas, ficaram impedidos de a usufruir, tendo alguns inclusivamente recebido tratamento médico devido ao contato com as alforrecas, o Tribunal da Relação de Coimbra não hesitou em concluir pelo cumprimento defeituoso por parte da agência de viagens.

Com efeito, atenta a publicidade que havia sido feita pela operadora, as expectativas criadas aos clientes tinham sido elevadas e as mesmas saíram, por completo, frustradas. O facto de haverem sido privados da parte mais significativa da viagem, que era o gozo da praia, causou revolta, indignação, desgaste emocional e desgosto aos viajantes, sentimentos nos antípodas do relaxamento que procuravam e justificadamente esperavam.

Por isso, a Relação de Coimbra manteve as indemnizações que haviam sido arbitradas pela primeira instância, as quais, no que respeita ao dano não patrimonial das férias estragadas, foram de cerca de 700,00 euros por pessoa.

#### 4.6. O Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 6 de maio de 2013 (Rel. Abílio Costa) (Proc. nº 1040/09.0TJPRT.P1)

Neste processo, o dano não patrimonial das férias estragadas teve origem numa perda de bagagem ocorrida no âmbito de uma viagem de avião, a qual fez com que a turista tivesse passado parte das suas férias a comprar roupa para substituir a que estava na referida bagagem, bem como a fazer os respetivos arranjos, e, ainda, a lavar roupa.

O Acórdão divergiu da Sentença recorrida e considerou que a tristeza, a angústia, o sofrimento, o desânimo e o stress vivenciados pela Autora ultrapassavam a fronteira da banalidade e mereciam ser indemnizados. O período de férias, que deveria possibilitar uma recuperação física e psicológica, bem como, no caso, o enriquecimento cultural da Autora, foi vivido por esta como um momento de preocupações e desgastes emocionais. Daí o Tribunal da Relação do Porto ter fixado uma compensação, no montante de 1.500,00 euros, pelo dano das férias estragadas.

#### 4.7. O Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 30 de janeiro de 2018 (Rel. Luís Espírito Santo) (Proc. nº 11796/15.5T8LSB.L1-7)

O Tribunal da Relação de Lisboa, nesta sua decisão, não tratou propriamente do dano das férias estragadas, que só surgiu apenas porque a Autora a ele fizera referência enquanto fonte do seu direito a uma indemnização.

A factualidade subjacente consistiu na desistência, pelos clientes, de uma viagem organizada ao Brasil para aí assistirem, no dia 14 de junho de 2014, ao jogo de futebol

entre as seleções de Portugal e da Alemanha, no âmbito do Mundial de Futebol que decorria naquele país.

Os clientes argumentaram não terem podido viajar devido à antecipação, pela companhia aérea, da hora de partida e que assim tinham ficado impedidos de ver jogar o futebolista Cristiano Ronaldo - de que uma das clientes era especialmente fã - num momento muito especial e irrepetível.

A Relação de Lisboa concluiu que a desistência em viajar, por parte dos clientes, era um ato livre e lícito, que não gerava efeitos indemnizatórios para os desistentes relativamente à agência de viagens.

Quanto ao alegado dano das férias estragadas, o Acórdão afirmou que se tratava, no caso, de uma situação banal de simples não assistência a um jogo de futebol, podendo o jogador em questão ser visto a atuar noutra altura, e, sobretudo, esclareceu que o mencionado dano não contemplava a opção do viajante por não integrar uma viagem organizada, mas sim a posterior afetação do integral e compensador gozo de férias por circunstâncias ligadas às deficientes condições para esse efeito proporcionadas ou à afetação, grave e sensível, de utilidades contratualmente estabelecidas.

#### 4.8. Uma apreciação crítica

Não há dúvida que o dano das férias estragadas também já fez o seu caminho na jurisprudência nacional, que o reconhece e afirma como um dano não patrimonial dotado de autonomia. Os tribunais têm contribuído para uma correta delimitação da figura, atentas algumas tentativas, pelos interessados, de dela fazer uso de forma desajustada. Na casuística nacional<sup>13</sup>, merecem ser destacadas as situações de falta de correspondência entre aquilo que foi publicitado e o serviço efetivamente oferecido, nomeadamente devido ao *overbooking* ao nível do alojamento. Como nota menos positiva, não obstante as limitações a que o julgador está sujeito, por força do pedido das partes e das regras e princípios aplicáveis, temos o montante muito pouco significativo, por vezes mesmo irrisório, das indemnizações arbitradas.

---

<sup>13</sup> Para uma sistematização da bastante rica casuística italiana, SIMONA CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, Milão: Giuffrè, 2010, pp. 206-235, e, mais recentemente, PAOLO MARIOTTI/RAFFAELLA CAMINITI/COSTANZA BIDEI, *La nuova disciplina dei pacchetti turistici e il danno da vacanza rovinata*, Milão: Giuffrè Francis Lefebvre, 2020, pp. 115-126.

## 5. Conclusões

Em jeito de conclusão, pode afirmar-se que o dano das férias estragadas se encontra plenamente reconhecido, como um dano autónomo de natureza não patrimonial, pela doutrina e jurisprudência portuguesas. Sem prejuízo de, entre nós, o critério delimitador da respetiva compensação ser o da gravidade do dano, também aqui se ganhará certamente com o conhecimento das soluções de outros ordenamentos, densificando, por exemplo, a mencionada gravidade através do parâmetro da não repetibilidade (ex. viagem de finalistas ou de núpcias).

## 6. Bibliografia

- ALVES, Hugo Ramos, *O charter aéreo e as viagens organizadas*, in Revista de Direito Civil, V (2020), 3-4, pp. 657-691
- BIDETTI, Costanza - v. MARIOTTI, Paolo
- CADIET, Loïc, *Les métamorphoses du préjudice*, in Les métamorphoses de la responsabilité. Sixièmes Journées René Savatier. Poitiers, 15 et 16 mai 1997, Paris: Presses Universitaires de France, 1997, pp. 37-64
- CAMINITI, Raffaella - v. MARIOTTI, Paolo
- CATERBI, Simona, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, Milão: Giuffrè, 2010
- FERNANDES, Gabriela Páris, *Anotação ao art. 496º do Código Civil*, in Comentário ao Código Civil: Direito das Obrigações, Das Obrigações em Geral (coord. José Brandão Proença), Lisboa: Universidade Católica Editora, 2018, pp. 348- 364
- GOMES, Manuel Januário da Costa, *Sobre viagens organizadas e “férias estragadas”*. Breves notas, in *Liber Amicorum* Mário Frota. A causa dos direitos dos consumidores (Comissão organizadora: Ada Pellegrini Grinover, Guillermo Orozco Pardo, Jean Calais-Auloy, José Luís Perez Serrabona González, Manuel Januário da Costa Gomes e Vinício Augusto Pereira Ribeiro), Coimbra: Almedina, 2012, pp. 387-407
- MARIOTTI, Paolo/CAMINITI, Raffaella/BIDETTI, Costanza, *La nuova disciplina dei pacchetti turistici e il danno da vacanza rovinata*, Milão: Giuffrè Francis Lefebvre, 2020
- MILANEZ, Felipe Comarela, *Anotações sobre o dever de indemnizar, o dano de viagem arruinada e o dever de cooperação*, in Estudos de Direito do Consumidor, nº 12, 2007, pp. 291-335
- MIRANDA, José Miguel de Sá, *O contrato de viagem organizada*, Coimbra: Almedina, 2000
- MURGOLO, Giuseppe, *Il danno da vacanza rovinata. Profili sostanziali e procedurali*, Nápoles: Edizioni Scientifiche Italiane, 2016



RIBEIRO, André Costa Mota, *A responsabilidade civil das agências de viagens e turismo, em especial no âmbito das transportadoras aéreas*, dissertação de Mestrado em Solicitoria, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto, 11/2019, disponível através da *internet*

RIBEIRO, Joaquim de Sousa, *Responsabilidade e garantia em cláusulas contratuais gerais (DL n.º 446/85, de 25 de outubro)*, Coimbra, 1992 (Separata do número especial do Boletim da Faculdade de Direito de Coimbra “Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor António de Arruda Ferrer Correia” - 1984)

- *O contrato de viagem organizada, na lei vigente e no Anteprojeto do Código do Consumidor*, in Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles: 90 anos. Homenagem da Faculdade de Direito de Lisboa (coordenadores: António Menezes Cordeiro, Luís Menezes Leitão e Januário da Costa Gomes), Coimbra: Almedina, 2007, pp. 551-583

SANTO, Luís Espírito, *O contrato de viagem organizada*, Coimbra: Almedina, 2016