

Tribunal da Relação de Évora
Processo nº 1372/22.1T8TMR.E1

Relator: CRISTINA DÁ MESQUITA

Sessão: 08 Maio 2025

Votação: UNANIMIDADE

AGÊNCIA CONTRATO DE HOTELARIA

CONTRATO DE PRESTAÇÃO EVENTUAL DE SERVIÇOS

CUMPRIMENTO DO CONTRATO INDEMNIZAÇÃO

Sumário

1 - As conclusões apenas podem extrair-se de factos materiais, concretos e precisos que tenham sido alegados, sobre os quais tenha recaído prova que suporte o sentido dessas alegações, sendo esse juízo conclusivo formulado a jusante, na sentença, onde cabe fazer a apreciação crítica da matéria de facto provada. Por conseguinte, só os factos materiais são suscetíveis de prova e, como tal, podem considerar-se provados; as conclusões, envolvam elas juízos valorativos ou um juízo jurídico, devem decorrer dos factos provados, não podendo elas mesmas serem objeto de prova. Embora não conste do Código de Processo Civil vigente uma norma como a do artigo 646.º, n.º 4, do Código de Processo Civil de 1961, que «considerava não escritas as respostas do tribunal coletivo sobre questões de direito», decorre do disposto no artigo 607.º, n.º 4, do CPC que na sentença são de afastar expressões de conteúdo puramente valorativo ou conclusivo, destituídas de qualquer suporte factual e resulta do disposto no artigo 662.º, n.º 2, alínea c), do CPC que o tribunal da relação deve considerar não escritos os enunciados da matéria de facto que contenham juízos conclusivos e genéricos e matéria de direito.

2 - Os enunciados de facto (provados e não provados) não devem conter afirmações de natureza conclusiva que integrem o thema decidendum. Sempre que um ponto da matéria de facto integre uma afirmação ou valoração de factos que se insira na análise das questões jurídicas a decidir, comportando uma resposta, ou componente de resposta, àquelas questões, tal ponto do enunciado deve ser eliminado.

(Sumário da Relatora)

Texto Integral

Apelação n.º 1372/22.1T8TMR.E1
(2.ª Secção)

Relatora: Cristina Dá Mesquita
Adjuntos: Isabel de Matos Peixoto Imaginário
Eduarda Branquinho

Acordam os Juízes do Tribunal da Relação de Évora:

I. RELATÓRIO

I.1.

(...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda., co-ré na ação declarativa de condenação sob a forma de processo comum que lhe foi movida por (...) e (...), interpôs recurso da sentença proferida pelo Juízo Local Cível de Tomar, do Tribunal Judicial da Comarca de Santarém, a qual tem o seguinte teor na parte dispositiva:

«Por tudo o exposto, julga-se a presente ação totalmente procedente e, em consequência, o Tribunal decide condenar:

a) a ré (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda., no pagamento ao autor (...) do valor de € 9.600,00 (nove mil e seiscentos euros) a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, desde a data de citação, acrescida de juros à taxa legal, até integral pagamento; e no pagamento à autora (...) do montante de € 5.000,00 (cinco mil euros) a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, desde a data de citação, acrescida de juros à taxa legal, até integral pagamento; b) absolver a ré (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda. do pedido de condenação como litigante de má fé.

Custas a cargo da ré (artigo 527.º, n.º 1 e 2, do Código de Processo Civil)».

Na ação, os autores pediram a condenação da ré (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda. no pagamento ao autor (...) do valor de € 9.600,00 (nove mil e seiscentos euros), a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, desde a data de citação, acrescida de juros à taxa legal, até integral e efetivo pagamento e no pagamento à autora (...) do montante de € 5.000,00 (cinco mil euros) a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, desde a data de citação, acrescida de juros à taxa legal, até integral pagamento. Para tal desiderato alegaram que, em novembro de 2021, entabularam negociações com a co-ré (...), Unipessoal, Lda. com vista à aquisição de uma viagem às

Maldivas, tendo escolhido, para alojamento, o (...) Island Resort porque o mesmo permitia a satisfação do que para os autores era essencial, a saber, poder pescar, ter momentos de lazer em ambiente náutico, desde logo motos de água, e usufruir de animação noturna; com cerca de 9 meses de antecedência, o autor pagou a reserva, tendo a viagem como destino aquele resort, e, em (...) de 2022, o autor efetuou o pagamento do remanescente, sempre no pressuposto de que o destino era o (...) Island Resort; cerca de uma ou duas semanas antes da data designada para a viagem, a agência de viagens (...) Viagens, gerida pela primeira Ré, comunicou aos autores que iria ter lugar uma transferência do resort inicialmente contratado para um outro supostamente da mesma cadeia de hotéis *e que as condições em termos de pesca, diversão aquática, animação noturna e todas a comodidades contratadas estariam igualmente disponíveis nesse novo resort*, cujo nome, em momento algum do processo negocial, foi mencionado; os Autores deram como boa a informação prestada de que a transferência de um para outro resort em nada alteraria a base na qual os autores decidiram contratar; porém, tivessem os autores tido a informação acerca das condições em tal resort, as comodidades e atividades disponíveis, nunca os autores teriam escolhido aquele resort, porque «do tido em vista na viagem a realizar, nada ali existia». Logo no dia seguinte ao da sua chegada ao resort, que tem a designação de (...) Island Resort, o autor contactou com a 1.ª ré para lhe dar conta do que ali se estava a passar e no dia (...) os autores apresentaram reclamação escrita no (...) Island Resort, facto de que deram conhecimento à 1.ª ré. Alegaram que aquilo que perspectivavam como umas férias de sonho, acabaram por se transformar num pesadelo, gerando nos autores stress, ansiedade, desilusão, frustração, raiva e impotência para obter uma solução para a situação em que se encontravam. Reclamaram, a título de danos não patrimoniais, respetivamente, o valor de € 5.000,00 e o autor peticionou, também, o valor de € 4.600,00, a título de danos patrimoniais, correspondente ao valor que pagou pelas viagens (dele e da co-autora). Posteriormente, os autores vieram desistir do pedido que formularam também contra a ré Quadrante, desistência que foi homologada pelo tribunal *a quo*.

I.2.

A recorrente formula alegações que culminam com as seguintes conclusões: «1- A recorrente discorda da forma como a prova produzida (documental e testemunhal) foi avaliada pelo Tribunal *a quo* impugnando a matéria de facto dada como provada na sentença nos n.ºs 5, 6, 14, 15, 17, 18, 42, 54 e 65 pois o Tribunal fez uma errada apreciação desta matéria dada como provada. 2- Discorda pelas razões expostas nas presentes alegações relativa à prova

produzida (documental e testemunhal) que tenham sido dados como não provados os factos constantes dos pontos I, II, III, IV e V dos factos não provados.

3- Dos factos dados como provados nos pontos 53, 56, 57, 58, 59, 61, 62 e 64 dos factos provados conjugados com a demais prova documental e testemunhal, devia concluir-se em sentido contrário: não existir qualquer falta de cumprimento ou cumprimento defeituoso dos deveres contratuais da ré.

4- Uma vez que o autor aceitou realizar a viagem para o hotel (...) devidamente informado, esclarecido e conhecendo os serviços do mesmo.

5- E a (...), operadora turística, garantiu à ré, agência de viagem, que os hotéis eram da mesma cadeia, da mesma categoria, com um nível de qualidade e serviços idênticos, sendo que se houve serviços que não foram prestados tal não é imputável à ré.

6- Não existido incumprimento, não há lugar a indemnização nem a ressarcimento de danos patrimoniais ou não patrimoniais, o que se requer que seja decidido.

7- Se assim não for entendido, sempre se dirá que a sentença recorrida violou o disposto no artigo 496.º, n.ºs 1 e 3 e 494.º do Código Civil, não sendo os danos sofridos pelos autores de gravidade e relevância jurídica que justifiquem a condenação da ré no pagamento de € 5.000,00 (cinco mil euros) a cada um dos autores a esse título, montante que deve ser substancialmente reduzido.

Termos em que a sentença recorrida deve ser revogada por outra que conclua no sentido da não existência de incumprimento dos serviços prestados pela ré e a absolva do pagamento de qualquer quantia a título de indemnização; Se assim não for entendido terá sempre que ser reduzida a quantia de € 5.000,00 (cinco mil euros) a título de danos não patrimoniais a cada um dos autores atendendo à equidade, ao grau de culpabilidade da ré e à gravidade do dano que, ao contrário do alegado, não teve por base o bom senso prático, a justa medida das coisas e a criteriosa ponderação das realidades da vida, Só assim se fazendo a melhor JUSTIÇA!

I.3.

Os recorridos não apresentaram resposta às alegações de recurso.

O recurso foi recebido pelo tribunal *a quo*.

Corridos os vistos em conformidade com o disposto no artigo 657.º, n.º 2, do Código de Processo Civil, cumpre decidir.

II. FUNDAMENTAÇÃO

II.1.

As conclusões das alegações de recurso (cfr. *supra* I.2) delimitam o respetivo objeto de acordo com o disposto nas disposições conjugadas dos artigos 635.º, n.º 4 e 639.º, n.º 1, ambos do CPC, sem prejuízo das questões cujo conhecimento oficioso se imponha (artigo 608.º, n.º 2 e artigo 663.º, n.º 2, ambos do CPC), não havendo lugar à apreciação de questões cuja análise se torne irrelevante por força do tratamento empreendido no acórdão (artigos 608.º, n.º 2 e 663.º, n.º 2, do CPC).

II.2.

As questões que importa conhecer são as seguintes:

- 1 - Impugnação da decisão sobre a matéria de facto.
- 2 - Reapreciação da decisão de mérito.

II.3.

FACTOS

II.3.1.

O tribunal de primeira instância julgou provada a seguinte factualidade:

«Petição inicial:

1. Em novembro do ano de 2021, o autor (...) iniciou negociações com a (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda., tendentes à aquisição de duas viagens para países estrangeiros.
2. A primeira viagem teve como destino a ilha de São Vicente – Cabo Verde, e ocorreu entre os dias (...) de 2022.
3. Incluiu, embora não compreendida na viagem contratada, duas saídas para mar aberto [off shore], que tiveram lugar nos dias (...) de referido mês, a bordo da embarcação (...), comandada pelo mestre (...), sendo composta a restante tripulação pelo ajudante de deck (...) e (...).
4. Quer (...), quer (...), embora esta de forma menos intensa, são praticantes da modalidade desportiva de pesca grossa, destinando a sua atuação na captura de espécies de grande porte, tais como Marlin Branco, Marlin Azul, Grande Esmoregal, entre outras.
5. Sempre que ambos viajam, é condição *sine qua non* a possibilidade de sair para mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte.
6. Para (...) é condição essencial, sempre que viaja, dedicar-se ao seu desporto favorito, ou seja, a pesca grossa.
7. Sempre que podem, (...) e (...) deslocam-se, em território nacional, ao Algarve, para praticar o seu desporto favorito.

8. Nos dias (...) de 2022, tentaram a bordo da embarcação (...), a captura de atuns que por essa altura iniciam a sua migração anual.
9. No dia (...) de 2022 a bordo da embarcação (...), em que se saiu ao mar em busca de marlins brancos.
10. A segunda das viagens contratadas teve como destino as Ilhas Maldivas.
11. Das propostas existentes nos muitos locais turísticos, situados em vários atóis, e porque o mesmo reunia as condições tidas por essenciais, foi escolhido o resort (...) - Island Resort, pelo valor total de € 4.600,00 (quatro mil e seiscientos euros).
12. O pagamento da reserva, no valor de € 1.300,00, foi feito por (...), com cerca de 9 meses de antecedência em relação à viagem, tendo como destino o resort (...) - Island Resort.
13. O pagamento do remanescente do preço foi efetuado por (...) em (...) 2022 e sempre no pressuposto de que o destino era (...) - Island Resort.
14. Em data que os Autores não conseguem reter, mas uma ou duas semanas antes da data designada para viagem, (dia ... 2022) foi pela agência de viagens (...) Viagens, gerida pela 1ª Ré, e através da sua funcionária (...), comunicado que iria ter lugar uma transferência do resort inicialmente contratado - (...) - Island Resort - para um outro, supostamente da mesma cadeia de operador local de turismo.
15. Foi ainda comunicado que as condições e todas as comodidades contratadas estariam igualmente disponíveis nesse novo resort designadamente pesca, diversão aquática, animação noturna, DJ'S, motas de água, peças de música clássica, interpretadas por instrumentistas.
16. Tal resort ostenta a designação de (...) Island Resort.
17. Em momento algum, durante o processo negocial, o nome de tal resort (... Island Resort) foi mencionado.
18. Nunca os Autores teriam elegido tal resort, posto que, do tido em vista na viagem a realizar, nada ali existia.
19. Os Autores chegaram ao (...) Island Resort no dia (...) de 2022, após quase 24 horas de viagem, fizeram o check in, tomaram duche, jantaram e dormiram.

20. No dia (...) de 2022, (...) constata que nada do que havia sido contratado, com referência ao (...) – Island Resort estava disponível.
21. Nesse mesmo dia, (...) entabula contacto com a (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda. dando desde logo nota do que se estava a passar.
22. No dia (...) de 2022 os Autores apresentaram reclamação escrita no (...) Island Resort.
23. Também nesse dia novamente entraram em contacto com a (...) – Agência de Viagens, informando da situação, e de que havia sido apresentada reclamação formal no resort.
24. A tal respondeu a (...) – Agência de Viagens designadamente: *“Também já reporte a situação ao operador e o seu descontentamento porque quando encaminharam para esse hotel foi com a garantia que era a mesma cadeia e com os mesmos serviços”*.
25. O 1.º Autor e a Ré, e a 2ª Autora e as colegas de trabalho trocaram diversos emails contando a história desses dias e descrevendo o stress que estavam a sentir durante a sua estadia.
26. Quando chegaram, os Autores apresentaram reclamação formal junto da (...) – Agência de Viagens.
27. Os Autores apresentaram reclamação formal junto da Ré no dia (...) de 2022 por *e-mail*.
28. Não obtiveram resposta à reclamação.
29. Numa tentativa de resolução, (...) apresentou uma proposta de emissão de voucher a utilizar numa nova viagem, de valor meramente simbólico.
30. (...) esteve afeto nos anos judiciais de 2020/2021 à Instância Central (...) do Tribunal Judicial da Comarca de (...), compondo com outros dois ilustres Colegas, Dr. (...) e (...), o então denominado “Colectivo ...”.
31. Por via dessa afetação, (...) teve intervenção nos autos que, sob o n.º (...) por tal Instância correram termos.
32. Tais autos tiveram amplíssima divulgação noticiosa, revertendo para as alegadas (...).

33. Os trabalhos nesses autos iniciaram-se em (...) e foi lavrado acórdão no dia (...).

34. Tratou-se de um mega processo, envolvendo dezenas de arguidos, Advogados, Assistentes, Partes civis e centenas de testemunhas.

35. Atenta a sua natureza não urgente – pela circunstância de não existirem nesses autos arguidos em situação de privação de liberdade – e a existência de variadíssimos outros autos a que cumpria acorrer [dado que o Conselho Superior da Magistratura não concedeu exclusividade aos membros do “Colectivo ...”] tal implicou a permanência do 1.º Autor em trabalho de sala durante 4 dias por semana as mais das vezes.

36. Acresce que lhe incumbia também a prolação de Acórdão nos autos em que assumia as funções de Juiz Presidente, bem como a prolação de despacho de mero expediente nos processos que lhe incumbia tramitar.

37. Os julgamentos do “Colectivo ...” tiveram lugar no (...), implicando sucessivas e quase diárias deslocações de centenas/milhares de quilómetros.

38. Entre (...) e (...), (...) foi chamado a tramitar os autos pendentes no (...) dessa Instância Central Criminal do Tribunal Judicial da Comarca de (...), em substituição da Mma. Juiz titular dos mesmos, de acordo com o regime genérico de substituição vigente na Comarca, conforme expressamente decidido pela Vogal do Conselho Superior de Magistratura (e homologado pelo Vice Presidente do Conselho Superior de Magistratura, no âmbito do Processo ...), procedimento através do qual foi concedido aos ilustres Colegas Dr. (...), Dr. (...) e Dr. (...) exclusividade no julgamento dos autos que, sob o n.º (...) por essa Instância correram termos [vulgo processo ...], o qual ainda não tem acórdão prolatado.

39. Nos últimos meses de maio, junho e julho (...) presidiu ao julgamento dos autos (...), (...) e (...), todos atinentes a (...), que, todos somados, envolveram 26 arguidos e mais de uma centena de testemunhas repartidos por várias sessões.

40. (...) estava totalmente exaurido física e mentalmente no termo do ano judicial de 2021/2022, em virtude do trabalho que lhe foi distribuído.

41. (...) decidiu ser merecedor de umas férias que reconstituíssem a sua capacidade mental e física e por isso viu na deslocação às Ilhas Maldivas a oportunidade excelente para tal.

42. Aquilo que se antolhava como umas férias de sonho acabaram por se transformar num autêntico pesadelo, levando (...) a uma permanente situação de stress, ansiedade, desilusão, sentimento de frustração, raiva e impotência

para obter uma solução para a situação em que se encontrava.

43. (...) gozou um período de férias compreendendo o período entre os dias (...), posto que no dia (...) estaria já em regime de possível substituição da Juiz de Turno.

44. Efetuou o turno de Verão que lhe competia no período compreendido entre os dias (...).

45. Embora tivesse também marcado férias pessoais no período compreendido entre os dias (...), a sua companheira não poderia gozar férias donde a impossibilidade de efetivamente gozar férias noutro período, que não aquele coincidente com a viagem contratada e nestes autos versado.

46. (...) foi sujeita a uma permanente situação de stress, ansiedade, desilusão, sentimento de frustração, raiva e impotência para obter uma solução para a situação em que se encontrava.

47. Marcou as suas férias pessoais para o período em que decorreria a viagem “contratada”.

48. Devido à necessidade de proporcionar gozo de férias às suas funcionárias, (...) não tinha possibilidade de gozar férias no período compreendido entre os dias (...), em que ao (...) seria possível, donde a impossibilidade de efetivamente gozar férias noutro período, que não aquele coincidente com a viagem “contratada” e nestes autos versado.

Da Contestação

49. O autor procedeu a visita da agência da (...), sita na Rua de (...), n.º 65, em (...), com o propósito de adquirir uma viagem às Maldivas, onde foi atendido pela funcionária da ré, (...).

50. O destino e a data das férias (de ... de 2022) foram definidos pelo autor.

51. No dia (...) de 2021 tendo sido apresentados vários hotéis ao autor, este escolheu o (...) Island Resort e nessa data procedeu à sinalização de € 1.300,00 (mil e trezentos euros) da reserva que totalizava o montante de € 4.600,00 (quatro mil e seiscentos euros) e que incluía: - Passagem aérea conforme itinerários em classe económica; - Estadia de 7 noites no hotel escolhido e no regime escolhido; - Taxas de aeroporto, segurança e combustível; - 1 peça de bagagem de mão; Seguro de viagem.

52. No dia (...) de 2022, o ora autor dirigiu-se à agência, ora ré, para proceder ao pagamento do restante valor da viagem.

53. Foi solicitada pelo autor a indicação de operadores de pesca, nas Maldivas

e a ré disponibilizou-se a pedir tal indicação ao operador (... - Operador Turístico).

54. Aos (...) de 2022 a agência ora ré foi informada pelo operador (... - Operador Turístico) que o hotel (...) Island Resort tinha encerrado para obras e que os passageiros seriam encaminhados para outro hotel do grupo, o hotel (...) Island Resort, da mesma cadeia e categoria.

55. O próprio operador solicitou no *e-mail* de (...) de 2022 “favor informar com urgência se clientes aceitam”.

56. O cliente ora autor foi informado de tal alteração de hotel por telefone aos (...) de 2022.

57. Aos (...) de 2022 o Autor esteve na agência e aceitou a alteração.

58. A ré vendeu o serviço correspondente a: - Passagem aérea conforme itinerários em classe económica; - Estadia de 7 noites no hotel escolhido e no regime escolhido; - Taxas de aeroporto, segurança e combustível; - 1 peça de bagagem de mão; - Seguro de viagem.

59. A agência ora ré não lhe prestou qualquer serviço de viagem conexo, nem qualquer serviço de viagem avulso, não serviu de facilitadora de serviços conexos não recebendo qualquer pagamento destinado a terceiro, não contratou com qualquer operador de pesca.

60. Chegados os autores ao destino de férias, começaram as reclamações para a ora ré, para o operador e no próprio hotel.

61. No dia (...) de 2022 o autor entrou em contacto por *WhatsApp* com a funcionária da ré (...) que logo que entrou ao serviço lhe respondeu. Queixou-se que o comando da televisão não trabalhava. Um funcionário do hotel deslocou-se junto dele para resolver o problema.

62. No dia seguinte queixou-se que chovia e ouvia a chuva no telhado, que não via ninguém, que “estava ali num calhau”, que tinha osgas no quarto – tendo-se deslocado o próprio Diretor da unidade hoteleira para reunir com o cliente ora autor – isto por ação da agência ora ré e do próprio operador – a (...) – tendo-lhe sido proposto um *upgrade* do quarto (que foi recusado) e até um reembolso da estadia (pago pelo hotel) se o mesmo se quisesse vir embora.

63. Tal não foi aceite pelo autor pois implicava o pagamento de um valor de € 2.358,00 (dois mil e trezentos e cinquenta e oito euros) por pessoa em classe executiva na (...) por os voos estarem cheios.

64. Quando o tempo o permitiu, o próprio hotel ofereceu, por cortesia, uma viagem de pesca ao autor no valor de 162,62 dólares/hora, por pessoa, para duas pessoas, que se realizou.

Da resposta

65. Foi garantido, pela R ao A, que a mudança de resort em nada buliria com as condições acordadas anteriormente e que as condições disponíveis seriam exatamente as mesmas inicialmente contratadas em relação do (...) Island Resort, designadamente pesca, diversão aquática, animação noturna, DJ'S, motas de água, peças de música clássica, interpretadas por instrumentistas.

Do articulado superveniente

66. No dia (...) de 2022, pelas 14h07, enviada por (...), proveniente do *e-mail* (...), a Ré foi informada do seguinte: “Olá (...), informo que recebemos informação que o Hotel (...) Island Resort nas Maldivas irá encerrar para obras, e se não houver alteração data de fecho os teus clientes serão afetados. Assim que tiver informações mais concretas informo.”

67. No dia (...) de 2022, coincidente com a data em que o 1º Autor efetuou o pagamento do remanescente da viagem, a mesma (...), através do *e-mail* (...), avisa a Ré do seguinte: “Bom dia. Em relação ao fecho do Hotel (...) para obras informo que os teus clientes serão realojados em Hotel (...) nas seguintes condições (...).”.

68. Quando o Autor se deslocou à agência da Ré, em (...) de 2022, questionou quais as condições do novo resort [...], em termos de comodidades e serviços disponíveis, tendo-lhe sido assegurado então e reiterado posteriormente, conforme mensagem recebida no dia (...) de 2022 que “...quando encaminharam para esse hotel foi com a garantia que era a mesma e com os mesmos serviços.”

II.3.3.

O tribunal de primeira instância julgou não provada a seguinte factualidade:

«I. A ré desconhecia se a captura de peixes de grande porte era condição essencial ou *sine qua non* para os autores viajarem ou escolherem destinos.

II. Em relação ao destino Maldivas, a ré desconhecia se a pesca de espécies de grande porte era ou não condição essencial na escolha do destino e resort.

III. O cliente ora autor foi informado de tal alteração de hotel por *email* aos (...) de 2022 e ainda assim, a agência colocou como alternativa ao cliente autor, quatro hotéis diferentes: - Praia das Maldivas (...) Island Resort; - Praia das

Maldivas (...) Island; - Praia das Maldivas (...) Maldives; - Praia das Maldivas (...) Resort e Spa, alternativas eram de valor superior à reserva.

IV. Quando o Autor esteve na agência, aos (...) de 2022, verificou o hotel no site, verificou que era da mesma categoria, 4 estrelas, a mesma cadeia, teve acesso à totalidade da informação sobre o hotel tendo verificado as excursões/ atividades propostas pelos dois alojamentos e mostrou-se satisfeito porque este hotel até ficava mais perto de Malé, a capital das Maldivas, o que era vantajoso, pois havia entrado em contacto com empresas dali para fazer uma excursão de pesca e a excursão sairia de Malé.

V. Aos (...) de 2022, a R foi informada pela (...) do descrito em 54.»

II.4.

Apreciação do objeto do recurso

II.4.1.

Impugnação da decisão sobre a matéria de facto

Prescreve o artigo 662.º, n.º 1, do CPC que «A Relação deve alterar a decisão proferida sobre a matéria de facto, se os factos tidos como assentes, a prova produzida ou um documento superveniente impuserem decisão diversa».

Na impugnação da decisão de facto visa-se obter uma reapreciação da decisão proferida pelo tribunal de primeira instância de forma a apurar se determinados factos foram incorretamente julgados, quer por terem sido considerados assentes quando deveriam julgar-se não provados, quer por terem sido considerados não provados quando deveriam ter sido julgados assentes, de forma a alterar o sentido da decisão de mérito.

Na sua avaliação o tribunal de segunda instância deve assumir-se como verdadeiro tribunal de instância e, dentro dos seus poderes de livre apreciação da prova dos meios probatórios (artigo 607.º/5, do CPC), deve introduzir na decisão de facto concretamente impugnada as modificações *que se imponham*^[1]. Contudo, um efetivo exercício do *duplo grau de jurisdição em matéria de facto* pressupõe que, no plano do julgamento de facto, o tribunal de primeira instância haja dado cumprimento ao disposto no artigo 607.º do Código Civil. O que implica, desde logo, que o julgador *a quo* tenha declarado quais os factos que julgou provados e aqueles que julgou não provados (artigo 607.º, n.º 4), pronúncia que versa (apenas) sobre os factos essenciais, isto é, aqueles que têm a virtualidade de assegurar o preenchimento das previsões normativas a considerar na decisão de mérito. Os factos essenciais - que sustentam as posições das partes - devem ser alegados nos articulados e a eventual insuficiência da sua alegação deve ser suprida pelo convite ao

aperfeiçoamento. Note-se que os factos essenciais não são apenas os alegados pelas partes, mas também os factos *complementares* ou *concretizadores* (daqueles primeiros) que hajam resultado da instrução da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea b), do CPC) desde que, quanto a estes últimos, o tribunal tenha facultado às partes o devido contraditório. Depois, impõe-se que o julgador indique “as razões da sua convicção”, isto é, os motivos que o levaram a conferir credibilidade e força decisiva aos meios de prova em que fundamentou a sua decisão de facto e a conceder-lhes prevalência sobre outros eventuais meios de prova de sinal oposto referentes à mesma factualidade. O dever de fundamentação das decisões judiciais resulta, desde logo, de imposição constitucional, concretamente do disposto no artigo 205.º/1, da Constituição da República, e tem reflexo no artigo 154.º do Código de Processo Civil, visando a explicitação por parte do julgador das razões pela quais decidiu em determinado sentido de forma a que os destinatários possam entender os motivos subjacentes à decisão proferida e, caso assim o entendem, possam sindicá-la e reagir contra a mesma. A fundamentação da decisão de facto envolve um verdadeiro exame crítico dos meios probatórios produzidos, o qual se traduz na enunciação das razões de ciência reveladas ou extraídas das provas produzidas, da razão de determinada opção relevante por um ou outro dos meios de prova sobre a mesma factualidade, dos motivos de credibilidade dos depoimentos, do valor dos documentos e exames que o tribunal privilegiou na formação da convicção^[2].

Voltando ao disposto no primeiro segmento do artigo 607.º/4, do CPC – *o juiz deve declarar quais os factos que julga provados e os factos que julga não provados* –, dir-se-á que «são factos não só os acontecimentos externos, como os internos ou psíquicos, e tanto os factos reais, como os simplesmente hipotéticos» e que «só (...) acontecimentos ou factos concretos no sentido indicado podem constituir objeto da especificação e questionário (isto é, matéria de facto assente e factos controvertidos), donde não poderem aí figurar nos termos gerais e abstratos com que os descreve a norma legal, porque tanto envolveria já conterem a valoração jurídica própria do juízo de direito ou da aplicação deste»^[3]. Julgamos ser entendimento pacífico na jurisprudência dos tribunais superiores que as conclusões apenas podem extrair-se de factos materiais, concretos e precisos que tenham sido alegados, sobre os quais tenha recaído prova que suporte o sentido dessas alegações, sendo esse juízo conclusivo formulado a jusante, na sentença, onde cabe fazer a apreciação crítica da matéria de facto provada. Por conseguinte, só os factos materiais são suscetíveis de prova e, como tal, podem considerar-se provados; as conclusões, envolvam elas juízos valorativos ou um juízo jurídico, devem decorrer dos factos provados, não podendo elas mesmas serem objeto de

prova - neste sentido, entre outros, Acórdão do STJ de 23.9.2009, proc. n.º 238/06.7TTBGR.S1, Ac. STJ de 19.4.2012, proc.º 30/08.4TTLSB.L1.S1, Ac. STJ de 23/05/2012, proc.º 240/10.4TTLMG.P1.S1, Ac. STJ de 29/04/2015, proc. n.º 306/12.6TTCVL.C1.S1, Ac. STJ de 14/01/2015, proc.º n.º 488/11.4TTVFR.P1.S1, Ac. STJ de 14/01/2015, proc.º 497/12.6TTVRL.P1.S1, todos consultáveis em www.dgsi.pt. Embora não conste do Código de Processo Civil vigente uma norma como a do artigo 646.º, n.º 4 do Código de Processo Civil de 1961, que considerava não escritas as respostas do tribunal coletivo sobre questões de direito», decorre do disposto no artigo 607.º, n.º 4, do CPC que na sentença são de afastar expressões de conteúdo puramente valorativo ou conclusivo, destituídas de qualquer suporte factual e resulta do disposto no artigo 662.º, n.º 2, alínea c), do CPC que o tribunal da relação deve considerar não escritos os enunciados da matéria de facto que contenham juízos conclusivos e genéricos e matéria de direito.

É também jurisprudência pacífica dos tribunais superiores que os enunciados de facto (provados e não provados) não devem conter afirmações de natureza conclusiva que integrem o *thema decidendum*. Entende-se, como tal, o *conjunto de questões de natureza jurídica que constituem o objeto do processo*. E que sempre que um ponto da matéria de facto integre uma afirmação ou valoração de factos que se insira na análise das questões jurídicas a decidir, comportando uma resposta, ou componente de resposta, àquelas questões, tal ponto do enunciado deve ser eliminado - neste sentido, entre outros, Ac. da Relação do Porto de 09.03.2020, processo n.º 3789/15.9T8VFR.P1, consultável em www.dgsi.pt.

Feitas estas considerações de ordem geral, vejamos a impugnação do julgamento de facto que foi empreendida pela apelante/ré.

A apelante defende que o tribunal *a quo* julgou incorretamente os pontos de facto provados n.ºs 5, 6, 14, 15, 17, 18, 42, 54 e 65 e todos os (seis) factos julgados não provados.

Vejamos, pois, se lhe assiste razão.

A. Factos provados n.ºs 5 e 6 e factos não provados I e II

Apreciaremos em conjunto os factos *supra* enunciados porque os factos provados 5 e 6 relacionam-se com o facto de a escolha do destino e do resort, por parte dos autores, estar relacionada com a *possibilidade* de sair para o mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte e os não provados I e II aludem ao desconhecimento da ré/apelante dessa *possibilidade* como condição “essencial”, para os autores, na escolha do destino e do resort. Os factos em questão têm o seguinte teor:

«5. Sempre que ambos viajam, é condição *sine qua non* a possibilidade de sair para o mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte».

«6. Para (...) é condição essencial, sempre que viaja, dedicar-se ao seu desporto favorito, ou seja, a pesca grossa».

«I. A ré desconhecia se a captura de peixes de grande porte era condição essencial ou *sine qua non* para os autores viajarem ou escolherem destinos».

«II. Em relação ao destino Maldivas, a ré desconhecia se a pesca de espécies de grande porte era, ou não, condição essencial na escolha do destino e resort ».

A apelante defende que os factos provados acima transcritos deverão transitar para o elenco dos factos não provados e que os factos não provados deverão transitar para o elenco dos factos não provados. Para tal desiderato invoca o depoimento da testemunha (...) conjugado com o ponto n.º 58 dos factos julgados provados; alega, ainda, que, no que respeita ao Hotel ... (aquele que foi inicialmente contratado), a atividade de pesca graúda depende das condições meteorológicas e de um número mínimo de participantes, invocando o documento n.º 28 anexo à petição inicial, aduzindo que o autor ia contratar, ele próprio, como fizera noutras viagens, um operador para fazer pesca e que o autor só não contratou com terceiro a operação de pesca *por causa da chuva intensa que caiu todos os dias e do vento*, invocando quanto a esta factualidade os documentos n.ºs 40, 51 e 56, todos eles anexos à petição inicial.

Os enunciados agora em análise, quer os provados quer os não provados, aludem a uma “condição” que, alegadamente, terá sido “essencial”, para os autores, no que respeita à escolha do destino de férias e do próprio *resort* e, portanto, também para a aceitação do realojamento num outro resort (o ...), que não aquele que haviam escolhido, sendo essa condição, que nos enunciados em causa está adjetivada como “essencial”, a *possibilidade de fazer pesca grossa*; correlativamente, nos factos não provados I e II alude-se ao desconhecimento, pela ré, quer dessa “condição”, quer da “essencialidade” da mesma. Com efeito, no ponto de facto provado n.º 6 diz-se que para o autor “é condição essencial”, sempre que viaja, dedicar-se à pesca grossa; no ponto de facto provado n.º 5 diz-se que sempre que os autores viajam é condição *sine qua non* a possibilidade de sair para o mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte; nos pontos de factos não provados I e II refere-se expressamente que a captura de peixes de grande porte era “condição essencial ou *sine qua non*” para os autores viajarem ou escolherem destinos.

As locuções “essencial” e “*sine qua non*” – que têm um significado idêntico – encerram em si mesmas um *juízo de valor*, que, *in casu*, não tem substrato factual, isto é, não decorre de qualquer outro facto contido na redação de cada um dos pontos de facto em apreço ou, até, daqueles que os antecedem.

Acresce que ambas as expressões – *essencial* e *sine qua non* – integram uma valoração que é suscetível de relevar para a análise da questão jurídica em causa nos autos que é saber se a ré, aqui apelante, quer aquando da contratação do hotel que o autor escolheu, quer, depois, aquando da alteração da reserva relativa à viagem às Maldivas cumpriu de forma adequada o dever de prestar informação sobre a *adequação do alojamento* (e, portanto, também do realojamento) às expectativas (ou necessidades) dos seus clientes. Onde, e em face do exposto *supra*, aquelas locuções têm de ser eliminadas dos enunciados em questão.

Dito isto, e ouvida a prova oral, diremos que resultou das declarações de parte do autor e dos depoimentos das testemunhas (...), (...) e (...) que o desporto favorito do autor é a pesca grossa, e que, para ele, férias sem pesca, «não são férias». Por conseguinte, e em face de todo o exposto:

1) O ponto de facto provado n.º 5 passará a ter a seguinte redação: «*Sempre que ambos viajam, é condição a possibilidade de sair para o mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte*».

2) O ponto de facto provado n.º 6 passará a ter a seguinte redação: «*Para (...) é condição, sempre que viaja, dedicar-se ao seu desporto favorito, ou seja, a pesca grossa*».

Quanto aos pontos I e II do elenco dos factos provados, os mesmos foram corroborados pelo depoimento da testemunha (...), funcionária da ré, e que fez a contratação com o autor da viagem que está em causa nos autos, a qual declarou, de forma que julgamos credível, que a ré apenas sabia que o autor queria pescar no local de destino; o que, no nosso entender, não equivale a “saber que a possibilidade de sair para o mar aberto e de capturar peixes de grande porte era determinante para a escolha do destino de viagem e do resort”. Por conseguinte, aqueles pontos de facto I e II deverão ser eliminados do elenco dos factos provados e transitar para o elenco dos factos provados com o seguinte teor:

«*A ré desconhecia se a captura de peixes de grande porte era condição para os autores viajarem ou escolherem destinos*».

«Em relação ao destino Maldivas, a ré desconhecia se a pesca de espécies de grande porte era condição na escolha do destino e resort».

B. Factos provados n.º 14, 15, 17 e 65 e factos não provados III e IV

Estes factos serão analisados em conjunto porque todos eles se reportam ao teor das comunicações trocadas entre o autor e a ré relacionadas com a alteração da reserva.

Os enunciados em questão têm o seguinte teor:

«14. Em data que os autores não conseguem reter, mas uma ou duas semanas antes da data designada para viagem (dia ... 2022), foi pela agência de viagens (...) Viagens, gerida pela 1ª ré, e através da sua funcionária (...), comunicado que iria ter lugar uma transferência do resort inicialmente contratado - (...) - Island Resort - para um outro, supostamente da mesma cadeia de operador local de turismo.»

15. Foi ainda comunicado que as condições e todas as comodidades contratadas estariam igualmente disponíveis nesse novo resort, designadamente pesca, diversão aquática, animação noturna, DJ`s, motas de água, peças de música clássica interpretadas por instrumentalistas».

«17. Em momento algum do processo negocial o nome de tal resort (... Island Resort) foi mencionado».

«III. O cliente, ora autor, foi informado de tal alteração de hotel por email aos (...) de 2022 e, ainda assim, a agência colocou como alternativa ao cliente-autor quatro hotéis diferentes: Praia das Maldivas (...) Island Resort, Praia das Maldivas (...) Island, Praia das Maldivas (...) Maldives e Praia das Maldivas (...) Resort e Spa, alternativas de valor superior à reserva.»

«65. Foi garantido pela ré ao autor que a mudança de resort em nada buliria com as condições acordadas anteriormente e que as condições disponíveis seriam exatamente as mesmas inicialmente contratadas em relação ao (...) Island Resort, designadamente pesca, diversão aquática, animação noturna, DJ`s, motas de água, peças de música clássica interpretadas por instrumentalistas».

«IV. Quando ao autor esteve na agência, aos (...) de 2022, verificou o hotel no site e que o mesmo era da mesma categoria, 4 estrelas e da mesma cadeia, teve acesso à totalidade da informação sobre o hotel, tendo verificado as

excursões/atividades propostas pelos dois alojamentos e mostrou-se satisfeito porque este hotel até fica mais perto de Malé, a capital das Maldivas, o que era vantajoso pois havia entrado em contacto com empresas dali para fazer uma excursão de pesca e a excursão sairia de Malé».

Quanto aos enunciados em questão a apelante invoca, essencialmente, o depoimento da testemunha (...), a qual, quando ouvida em julgamento, assumiu que foi apenas ela quem tratou de todo o processo relativo à viagem às Maldivas que está em causa nos autos. O seu depoimento foi prestado de forma tranquila e serena, escoreita e sem contradições, revelando conhecimento dos factos em apreço. Foi, por conseguinte, um depoimento credível. Assim, esta testemunha declarou que no dia (...) de 2022 a operadora (...) confirmou o fecho para obras do hotel (...) durante o período da estadia dos autores bem como o realojamento dos clientes no hotel (...). Esclareceu ainda que já tinha tido notícia, em (...) de 2022, e também através da (...), da possibilidade de o encerramento daquele hotel para obras coincidir com o período de estadia dos autores, mas que ficou a aguardar essa confirmação, que lhe chegou apenas no dia (...) de 2022. Estes segmentos do depoimento da testemunha são corroborados quer pelo *email* de (...) de 2022 enviado, às 11:46, por (...), por parte da (...), para a (...) Viagens, quer pelo *email* de (...) de 2022, enviado por (...) para a (...) Viagens, pelas 14:07, ambos anexos à contestação, quer ainda, pelo depoimento da testemunha (...), funcionária da (...), a qual confirmou o envio dos referidos *emails*. Esclareceu a testemunha (...) que não comunicou logo ao autor aquela alteração da reserva porque queria apresentar-lhe alternativas, tendo solicitado à (...) que lhe indicasse outros hotéis, o que aquela veio a fazer mas apenas no dia (...) de 2022; esta indicação da (...) é confirmada pelo *email* datado de (...) de 2022 e enviado pelas 14:57 por (...) da (...) à (...) Viagens, que se mostra anexo à contestação, e, ainda, pelo depoimento da testemunha (...), funcionária da (...). Continuou a testemunha (...) , dizendo que verificou que os preços dos hotéis indicados como alternativa pela (...) eram todos mais caros do que o (...) e que no próprio dia (...) telefonou ao autor e informou-o de que o hotel inicialmente contratado ia estar fechado para obras durante o período da estadia dos autores e que iriam ser realojados no hotel (...), *que haviam outras alternativas de realojamento mas que eram bastante mais caras*; (...) afirmou, de forma igualmente credível, que o autor disse-lhe logo que não queria pagar mais dinheiro pela viagem e que foi por essa razão que não chegou sequer a enviar-lhe a identificação dos outros hotéis que lhe haviam sido indicadas pela (...). Disse também esta testemunha que não só telefonou ao autor a informá-lo da alteração da reserva, o que fez por uma questão de cortesia, como, depois,

e na mesma data, lhe enviou um email dando-lhe conta da alteração da reserva o que está também comprovado pelo *email* com data de (...) de 2002, que tem a hora de 18:02, e que se mostra anexo ao requerimento apresentado pela ré na data de 02.11.2022; neste email – que foi enviado para o autor – está expressamente identificado o nome do hotel – (...) – para onde o (...) se propunha transferir os seus clientes, bem como o tipo de alojamento em que os autores ficariam instalados e o regime respetivo, no caso de aceitação da alteração da reserva. Refira-se, ainda, que a testemunha (...) declarou que depois de ter informado o autor sobre o realojamento no hotel (...), aquele foi logo ver o *site* daquele hotel – o que se nos afigura verosímil considerando que o autor é uma pessoa habituada a viajar e resultou do depoimento da autora que a escolha do primeiro resort já tinha resultado de buscas que efetuaram, designadamente através da internet – e que, no dia seguinte, quando o autor se reuniu com ela na agência de viagens, aquele já tinha obtido informações sobre o resort (...) e que, perante ela, o autor mostrou-se satisfeito com a localização do hotel porque o mesmo se encontrava perto de Malé, onde seria mais fácil contratar serviços de pesca. Não se olvida que o autor declarou que quando o informaram, no dia (...), que o hotel por ele escolhido estava encerrado e “*que não lhe deram alternativas*”, como se o hotel (...) tivesse sido uma “escolha que lhe foi imposta”; porém, o depoimento da testemunha de (...) merece-nos mais credibilidade, para além de ter sido corroborado pela testemunha (...), que também é funcionária da ré e que declarou que o autor deslocou-se à agência e esteve com a colega Inês e que esta última informou o autor das alternativas disponíveis, acrescentando que pela sua experiência na empresa, quando situações idênticas ocorrem é prática solicitar alternativas às operadoras, para dar outras opções aos clientes. Acresce que não nos parece verosímil, à luz das regras de experiência, que tendo a ré solicitado e obtido da (...) informação sobre hotéis alternativos, depois, não tivesse partilhado essa informação com o autor. Resultou também quer do depoimento da testemunha (...), quer do *email* datado de (...) de 2002, enviado pela (...) Viagens ao autor (anexo ao requerimento de 02.11.2022) que o hotel (...) é do mesmo grupo a que pertence o hotel (...) e que o alojamento dos autores em ambos os resorts era em “superior villa” e no regime de “tudo incluído”.

Atento o exposto:

- o **ponto de facto provado n.º 17** não se poderá manter no elenco dos factos provados e transitará para o elenco dos factos não provados;
- Será alterada a redação do **ponto de facto provado n.º 14** que passará a ter o seguinte teor: «*Em (...) de 2002, a agência de viagens (...) Viagens,*

gerida pela 1ª ré, e através da sua funcionária (...), comunicou ao autor que iriam ser transferidos para o Hotel (...) Island Resort, da mesma cadeia do (...) Island Resort, informando-o ainda da existência de outros hotéis alternativos, que eram de valor superior ao da reserva»;

- o **ponto III dos factos não provados** transitará para o elenco dos factos provados com a seguinte numeração e a seguinte redação: «14-A: O cliente, ora autor, foi informado da alteração do hotel também por email de (...) de 2022»;

- o **ponto IV dos factos não provados** transitará para o elenco dos factos provados com a seguinte numeração e redação: «14-B: «Quando o autor esteve na agência, ao (...) 2022, verificou o hotel (...) no site do hotel e mostrou-se satisfeito porque aquele ficava mais perto da ilha de Malé, onde seria mais fácil contratar serviços de pesca. Foi-lhe também comunicado que o alojamento dos autores no (...) seria em “superior villa” e no “regime de tudo incluído, tal como no hotel (...)».

*

Os **factos provados n.ºs 15** - *Foi ainda comunicado que as condições e todas as comodidades contratadas estariam igualmente disponíveis nesse novo resort, designadamente pesca, diversão aquática, animação noturna, DJ`s, motas de água, peças de música clássica interpretadas por instrumentalistas»* - e **65** - *Foi garantido pela ré ao autor que a mudança de resort em nada buliria com as condições acordadas anteriormente e que as condições disponíveis seriam exatamente as mesmas inicialmente contratadas em relação ao (...) Island Resort, designadamente pesca, diversão aquática, animação noturna, DJ`s, motas de água, peças de música clássica interpretadas por instrumentalistas»* - relacionam-se com aquilo que terá sido comunicado e garantido pela ré ao autor relativamente às “condições” e “comodidades” “contratadas”, aquando das comunicações trocadas entre ambos por causa do fecho do hotel inicialmente escolhido pelo autor. Importa sublinhar que aquilo que foi *contratado* à ré pelo autor é o que consta dos pontos de facto provados n.ºs 51 e 58, ou seja, a passagem aérea em classe económica, para cada um dos autores, com uma peça de bagagem de mão, uma estadia de 7 noites **no hotel escolhido e no regime escolhido**, taxas de aeroporto, segurança, combustível e seguro de viagem. De acordo com o *email* de (...) de 2022, enviado pela (...) Viagens ao autor, pelas 18:02^[4], o alojamento no hotel escolhido (...) era numa “superior Villa”, em “regime de

tudo incluído”. E este é o único documento junto aos autos que atesta as condições contratadas pelo autor quanto ao *alojamento*, resultando do mesmo documento que no hotel (...) o alojamento dos autores era em “01 superior Beach Villa” e também em “regime de tudo incluído”. Por conseguinte, as “condições” em ambos os hotéis, no que respeita à categoria do alojamento e ao regime de estadia, são efetivamente idênticas. Quanto ao demais, ou seja, quanto às “comodidades” existentes no hotel escolhido pelos autores, na sua petição inicial, os autores limitaram-se a alegar, de forma genérica, que escolheram o (...) «na medida em que *permitia* poder pescar, ter momentos de lazer em ambiente náutico, desde logo motos de água (...)», sem, contudo, curarem de especificar se aquelas atividades náuticas, pesca incluída, estavam efetivamente integrados no “serviço de alojamento”, ou se, pelo contrário, se tratava de serviços *avulsos*, portanto não integrados no serviço de alojamento, e que, como tal, os autores teriam de contratar no local de destino. Acresce que no que à *pescas* concretamente respeita, resulta da conjugação dos pontos de facto provados n.º 59 e 53 que a agência ré não se obrigou a prestar aos autores qualquer outro serviço para além dos mencionados no ponto de facto provado n.º 58, designadamente qualquer serviço ou atividade relacionada com a pesca, e que a respeito da atividade de pesca a ré, a pedido do autor, apenas se disponibilizou a pedir ao operador (...) indicações sobre operadores de pesca nas Maldivas. Aliás, foi realçado pela testemunha (...) e também confirmado pelo autor nas suas declarações de parte, que no contrato outorgado entre o autor e a ré relativo à viagem em causa nos autos, a segunda não se obrigou a proporcionar aos autores a atividade de pesca, mas sim que esse seria um “serviço” que o autor teria de contratar a um operador local, no local destino, através dos seus próprios meios. Refira-se que ainda que porventura o hotel escolhido inicialmente pelo autores pudesse proporcionar “*diversão aquática, animação noturna, DJ`s, motos de água, peças de música clássica interpretadas por instrumentalistas*”, não resulta da prova produzida nos autos que aquando das comunicações entre o autor e a ré, decorridas nos dias (...) de 2022, a segunda, através da sua funcionária (...), tivesse comunicado e garantido ao autor que no hotel (...) haveria “pesca, diversão aquática, animação noturna, DJ`s, motos de água, peças de música clássica interpretadas por instrumentalistas”; com efeito, aquilo que resultou do depoimento da testemunha (...) foi que a informação que obteve da operadora (...) e que transmitiu ao autor foi que o hotel (...) era da mesma cadeia e de categoria idêntica ao (...) e que “as condições eram as mesmas”, acrescentando, que as instalações do (...) até seriam melhores porque tinham sido remodeladas há pouco tempo. Nas suas declarações de parte o autor referiu a dado passo mas de forma genérica que a Inês lhe garantira que os

serviços proporcionados pelos dois resorts – o inicialmente escolhido e o (...) – eram idênticos, sem especificar que serviços eram esses, pelo que o seu depoimento não é suficiente para julgar provado que a ré lhe comunicou que “*diversão aquática, animação noturna, DJ`s, motas de água, peças de música clássica interpretadas por instrumentalistas*” estavam disponíveis no (...) e integrados no serviço “alojamento”.

Atento o exposto, decide-se:

- Alterar a redação do ponto de facto provado n.º 15 que passará a ser a seguinte:

«Foi ainda comunicado que as condições contratadas estariam igualmente disponíveis nesse novo resort».

- Alterar a redação do ponto n.º 65 dos factos provados, que passará a ser a seguinte:

«Foi garantido pela ré ao autor que a mudança de resort em nada buliria com as condições acordadas anteriormente».

C. Ponto de facto não provado V

Este enunciado tem o seguinte teor:

«Aos 20/06/2022 a ré foi informada pela Quadrante do descrito em 54».

Este enunciado tem, pois, de ser conjugado com o **ponto de facto provado n.º 54**, o qual tem o seguinte teor: *«Aos (...) de 2022 a agência ora ré foi informada pelo operador (... – Operador Turístico) que o hotel (...) Island Resort tinha encerrado para obras e que os passageiros seriam encaminhados para outro hotel do grupo, o hotel (...) Island Resort, da mesma cadeia e categoria».*

Importa ainda chamar à colação o **ponto de facto provado n.º 66** que não foi impugnado e que tem o seguinte teor: *«No dia (...) de 2022, pelas 14h07, enviada por (...), proveniente do e-mail (...), a Ré foi informada do seguinte: “Olá (...), informo que recebemos informação que o Hotel (...) Island Resort nas Maldivas irá encerrar para obras, e se não houver alteração data de fecho os teus clientes serão afetados. Assim que tiver informações mais concretas informo».*

Ambos os pontos de facto provados n.ºs 54 e 66 se reportam ao teor da comunicação de ... 2022 ocorrida entre (...), da (...), e a ré, mas apenas o teor

do facto provado n.º 66 reproduz fielmente o teor do *email* datado de ... 2022, o qual foi, aliás corroborado pelo depoimento da testemunha (...). Pelo que cumpre eliminar do elenco dos factos provados o ponto de facto provado n.º 54.

Quanto ao ponto V do elenco dos factos provados, deverá o mesmo ser eliminado, atento o teor do ponto de facto provado 67 - *No dia (...) de 2022, coincidente com a data em que o 1º Autor efetuou o pagamento do remanescente da viagem, a mesma Anabela, através do e-mail (...), avisa a Ré do seguinte: "Bom dia. Em relação ao fecho do Hotel (...) para obras informo que os teus clientes serão realojados em Hotel (...) nas seguintes condições (...)."*.

D. Ponto de facto provado n.º 18

Este facto tem o seguinte teor: «Nunca os autores teriam elegido tal resort, posto que, *do tido em vista na viagem a realizar, nada ali existia*».

Este enunciado de facto tem um teor conclusivo, *sem qualquer suporte factual* na respetiva redação, pelo que em face do referido *supra*, o mesmo deve ser eliminado.

E. Ponto de facto provado n.º 42

Este facto tem o seguinte teor: «*Aquilo que se antolhava como umas férias de sonho acabaram por se transformar num autêntico pesadelo, levando (...) a uma permanente situação de stress, ansiedade, desilusão, sentimento de frustração, raiva e impotência para obter uma solução para a situação em que se encontrava*».

Sob a epígrafe *Ónus a cargo do recorrente que impugne a decisão relativa à matéria de facto*, dispõe o seguinte:

«1 - Quando seja impugnada a decisão sobre a matéria de facto, deve o recorrente obrigatoriamente especificar, **sob pena de rejeição**:

- a) Os concretos pontos de facto que considera incorretamente julgados;
- b) Os concretos meios probatórios, constantes do processo ou de registo ou gravação nele realizada, que impunham decisão sobre os pontos da matéria de facto impugnada diversa da requerida;
- c) A decisão que, no seu entender, deve ser proferida sobre as questões de facto impugnadas.

2 - No caso previsto na alínea b) do número anterior, observa-se o seguinte:

- a) Quando os meios probatórios invocados como fundamento do erro na

apreciação das provas tenham sido gravadas, incumbe ao recorrente, sob pena de imediata rejeição do recurso na respetiva parte, indicar com exatidão as passagens da gravação em que se funda o seu recurso, sem prejuízo de poder proceder à transcrição dos excertos que considere relevantes;

b) Independentemente dos poderes de investigação oficiosa do tribunal, incumbe ao recorrido designar os meios de prova que infirmem as conclusões do recorrente e, se os depoimentos tiverem sido gravados, indicar com exatidão as passagens da gravação em que se funda e proceder, querendo, à transcrição dos excertos que considere importantes.

3- O disposto nos n.ºs 1 e 2 é aplicável ao caso de o recorrido pretender alargar o âmbito do recurso, nos termos do n.º 2 do artigo 636.º».

Resulta, assim, do disposto no n.º 1 do art.º 640.º do CPC que, sendo impugnada a decisão sobre a matéria de facto, o recorrente está vinculado ao cumprimento de três requisitos formais, cuja inobservância conduz à rejeição do recurso nesta parte. São eles: i. especificar os concretos pontos de facto que considera incorretamente julgados; ii. especificar os concretos meios probatórios constantes do processo ou nele registados relativos *a cada um dos factos impugnados que importam uma solução diversa*; iii. indicar o resultado pretendido relativamente a cada um dos pontos de facto impugnados.

O conselheiro Abrantes Geraldês, *Recursos no Novo Código de Processo Civil*, 5.ª Edição, Almedina, 2018, págs. 165-166, a propósito do regime sobre a impugnação da decisão sobre a matéria de facto, destaca que «*sempre que o recurso de apelação envolva a impugnação da decisão sobre a matéria de facto*:

a) *Em quaisquer circunstâncias, o recorrente deve indicar sempre os concretos pontos de facto que considera incorretamente julgados, com enunciação na motivação do recurso e síntese nas conclusões.*

b) *Deve ainda especificar, na motivação, os meios de prova constantes do processo ou que nele tenham sido registados que, **no seu entender, determinam uma decisão diversa quanto a cada um dos factos**;*

c) *Relativamente a pontos de facto cuja impugnação se funde, no todo ou em parte, em provas gravadas, para além da especificação obrigatória dos meios de prova em que o recorrente se baseia, cumpre-lhe indicar com exatidão, na motivação, as passagens da gravação relevantes e proceder, se assim o entender, à transcrição dos excertos que considere oportunos;*

d) (...)

e) *O recorrente deixará expressa, na motivação, a decisão que, no seu entender, deve ser proferida sobre as questões de facto impugnadas, **tendo***

em conta a apreciação crítica dos meios de prova produzidos, exigência que vem na linha do reforço do ónus de alegação, por forma a obviar à interposição de recurso de pendor genérico ou inconsequente [...]» (negritos nossos)». E, em outro passo, aduz aquele autor o seguinte: «As exigências legais supra referidas têm uma dupla função: delimitar o âmbito do recurso e permitir o exercício do contraditório pela parte contrária porquanto só quando se sabe especificamente o que é impugnado e qual a lógica de raciocínio expendido na valoração/conjugação deste ou daquele meio de prova, é que se habilita a contraparte a poder contrariá-lo».

Também no sumário do Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 19-02-2015, processo n.º 299/05.6TBMGD.P2.S1, relator Tomé Gomes, consultável em www.dgsi.pt, se afirma o seguinte: «a exigência da especificação dos concretos pontos de facto que se pretendem impugnar com as conclusões sobre a decisão a proferir nesse domínio tem por função delimitar o objeto do recurso sobre a impugnação da decisão de facto. Por sua vez a especificação dos concretos meios probatórios convocados e a indicação exata das passagens da gravação dos depoimentos que se pretendam ver analisados, além de constituírem uma condição essencial para o exercício esclarecido do contraditório, servem sobretudo de parâmetro da amplitude com que o tribunal de recurso deve reapreciar a prova, sem prejuízo do seu poder inquisitório sobre toda a prova produzida que se afigure relevante para tal reapreciação, como decorre do preceituado no n.º 1 do artigo 662.º do CPC».

Em síntese, o recorrente tem de especificar nas suas conclusões de recurso os concretos pontos de facto que considera incorretamente julgados, os concretos meios probatórios constantes do processo ou nele registados relativos a cada um dos factos impugnados que importam uma solução diversa e o resultado pretendido relativamente a cada um dos pontos de facto impugnados. Sublinha-se: o recorrente tem de indicar, com clareza e precisão, os meios de prova concretos em que fundamenta a sua impugnação e as concretas razões de censura e tem de fazê-lo quanto a cada um dos factos provados, não bastando uma impugnação em termos genéricos e em bloco. Dito isto, a apelante enuncia nas suas conclusões os pontos de facto de cujo julgamento discorda, entre eles referindo o ponto de facto em apreço. No que respeita aos meios probatórios e às razões da sua discordância remete para «o que expôs na motivação do recurso». Ora nesta última, a apelante nada refere, em concreto, quanto ao enunciado de facto em questão. Por conseguinte, rejeita-se a impugnação no que a ele respeita, ao abrigo do disposto no artigo 640.º, n.º 1, do CPC.

DECISÃO

Em face do exposto, procede parcialmente a impugnação da decisão de facto e, em conformidade:

1- Rejeita-se a impugnação de facto no tocante ao ponto de facto provado n.º 42.

2 - Elimina-se do elenco dos factos não provados os I e II e ordena-se a sua transição para o elenco dos factos provados com a seguinte redação:

«A ré desconhecia se a captura de peixes de grande porte era condição para os autores viajarem ou escolherem destinos».

«Em relação ao destino Maldivas, a ré desconhecia se a pesca de espécies de grande porte era condição na escolha do destino e resort».

3 - Altera-se a redação dos pontos de facto provados n.º 5 e 6, a qual passará a ser a seguinte:

«5 - Sempre que ambos viajam, é condição a possibilidade de sair para o mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte».

«6 - Para (...), é condição, sempre que viaja, dedicar-se ao seu desporto favorito, ou seja, a pesca grossa».

4 - Altera-se a redação do ponto de facto provado n.º 14, que passará a ser a seguinte:

«Em (...) de 2022, a agência de viagens (...) Viagens, gerida pela primeira ré, e através da sua funcionária (...), comunicou ao autor que iriam ser transferidos para o Hotel (...) Island Resort, da mesma cadeia do (...) Island Resort, informando-o ainda da existência de outros hotéis alternativos, que eram de valor superior ao da reserva»;

5 - Ordena-se a transição do ponto de facto não provado III para o elenco dos factos provados com a seguinte redação:

«O cliente, ora autor, foi informado da alteração do hotel, também por email de (...) 2022».

6 - Ordena-se a transição do ponto n.º 17 dos factos provados para o elenco dos factos não provados.

7 - Ordena-se a transição do ponto IV dos factos não provados para o elenco dos factos provados, mas com a seguinte numeração e redação:

«14-B: «Quando o autor esteve na agência, ao (...) 2022, verificou o hotel (...) no site do hotel e mostrou-se satisfeito porque aquele ficava mais perto da ilha de Malé, onde seria mais fácil contratar serviços de pesca. Foi-lhe também comunicado que o alojamento dos autores no (...) seria em “superior villa” e no “regime de tudo incluído, tal como no hotel (...)»

8 - Altera-se a redação dos pontos de facto provados n.ºs 15 e 65, os quais passarão a ter o seguinte teor:

«15 - Foi ainda comunicado que as condições contratadas estariam igualmente disponíveis nesse novo resort».

«65 - Foi garantido pela ré ao autor que a mudança de resort em nada buliria com as condições acordadas anteriormente».

9 - Elimina-se o ponto V do elenco dos factos não provados.

10 - Elimina-se os pontos de facto provados n.ºs 18 e 54.

*

Apesar de não terem sido impugnados, este tribunal de segunda instância, ao abrigo dos seus poderes oficiosos previstos no artigo 662.º, n.º 2, alínea c), do CPC, determina, ainda, o seguinte:

1 - Alterar a redação do **ponto de facto provado n.º 11**, na parte em que contém juízos de valor - “*o mesmo reunia as condições tidas por essenciais*” - sem qualquer suporte factual na respetiva redação, passando o mesmo a ter o seguinte teor:

«*Das propostas existentes nos muitos locais turísticos, foi escolhido o resort (...) - Island Resort, pelo valor total de € 4.600,00*»;

2 - Eliminar o **ponto de facto provado n.º 20** - *No dia (...) de 2022, (...) constata que nada do que havia sido contratado, com referência ao (...) -*

Island resort estava disponível – por conter locuções de carácter genérico e sem suporte factual na respetiva redação, ou nos enunciados que o precedem.

3 – Alterar a redação do **ponto de facto provado n.º 21**, por conter locuções de carácter genérico e sem suporte factual na respetiva redação, ou nos enunciados que o precedem, passando o seu teor a ser o seguinte: «*Nesse mesmo dia, (...) entabula contacto com a (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda.*».

*

Por uma questão de clareza, procede-se agora à enumeração dos factos julgados provados e não provados, tal como resultaram da avaliação deste tribunal de segunda instância:

1. Em novembro do ano de 2021, o autor (...) iniciou negociações com a (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda., tendentes à aquisição de duas viagens para países estrangeiros.

2. A primeira viagem teve como destino a ilha de São Vicente – Cabo Verde, e ocorreu entre os dias (...) de 2022.

3. Incluiu, embora não compreendida na viagem contratada, duas saídas para mar aberto [off shore], que tiveram lugar nos dias (...) de referido mês, a bordo da embarcação (...), comandada pelo mestre (...), sendo composta a restante tripulação pelo ajudante de deck (...) e (...).

4. Quer (...), quer (...), embora esta de forma menos intensa, são praticantes da modalidade desportiva de pesca grossa, destinando a sua atuação na captura de espécies de grande porte, tais como Marlin Branco, Marlin Azul, Grande Esmoregal, entre outras.

5. Sempre que ambos viajam, é condição a possibilidade de sair para o mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte.

6. Para (...) é condição, sempre que viaja, dedicar-se ao seu desporto favorito, ou seja, é a pesca grossa.

6-A. A ré desconhecia se a captura de peixes de grande porte era condição para os autores viajarem ou escolherem destinos.

6-B. Em relação ao destino Maldivas, a ré desconhecia se a pesca de espécies de grande porte era condição na escolha do destino e resort.

7. Sempre que podem, (...) e (...) deslocam-se, em território nacional, ao Algarve, para praticar o seu desporto favorito.
8. Nos dias (...) de 2022, tentaram a bordo da embarcação (...), a captura de atuns que por essa altura iniciam a sua migração anual.
9. No dia (...) de 2022 a bordo da embarcação (...), em que se saiu ao mar em busca de marlins brancos.
10. A segunda das viagens contratadas teve como destino as Ilhas Maldivas.
11. Das propostas existentes nos muitos locais turísticos, situados em vários atóis, foi escolhido o resort (...) – Island Resort, pelo valor total de € 4.600,00 (quatro mil e seiscentos euros).
12. O pagamento da reserva, no valor de € 1.300,00, foi feito por (...), com cerca de 9 meses de antecedência em relação à viagem, tendo como destino o resort (...) – Island Resort.
13. O pagamento do remanescente do preço foi efetuado por (...) em (...) 2022 e sempre no pressuposto de que o destino era (...) – Island Resort.
14. Em (...) de 2022, a agência de viagens (...) Viagens, gerida pela 1^a ré, e através da sua funcionária (...), comunicou ao autor que iriam ser transferidos para o Hotel (...) Island Resort, da mesma cadeia do (...) - Island Resort, informando-o ainda da existência de outros hotéis alternativos, que eram de valor superior ao da reserva.
- 14-A. O cliente, ora autor, foi informado de tal alteração do hotel também por *email* de (...) de 2022.
- 14-B. Quando o autor esteve na agência, ao (...) de 2022, verificou o hotel (...) no *site* do hotel e mostrou-se satisfeito porque aquele ficava mais perto da ilha de Malé, onde seria mais fácil contratar serviços de pesca. Foi-lhe também comunicado que o alojamento dos autores no (...) seria em “superior villa” e no “regime de tudo incluído, tal como no hotel (...)».
15. Foi ainda comunicado que as condições contratadas estariam igualmente disponíveis nesse novo resort.
16. Tal resort ostenta a designação de (...) Island Resort.
17. *Eliminado.*

18. *Eliminado.*

19. Os Autores chegaram ao (...) Island Resort no dia (...) de 2022, após quase 24 horas de viagem, fizeram o check in, tomaram duche, jantaram e dormiram.

20. *Eliminado.*

21. Nesse mesmo dia, (...) entabula contacto com a (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda..

22. No dia (...) de 2022 os Autores apresentaram reclamação escrita no (...) Island Resort.

23. Também nesse dia novamente entraram em contacto com a (...) – Agência de Viagens, informando da situação, e de que havia sido apresentada reclamação formal no resort.

24. A tal respondeu a (...) – Agência de Viagens designadamente: *“Também já reporte a situação ao operador e o seu descontentamento porque quando encaminharam para esse hotel foi com a garantia que era a mesma cadeia e com os mesmos serviços”*.

25. O 1.º Autor e a Ré, e a 2ª Autora e as colegas de trabalho trocaram diversos *emails* contando a história desses dias e descrevendo o stress que estavam a sentir durante a sua estadia.

26. Quando chegaram, os Autores apresentaram reclamação formal junto da (...) – Agência de Viagens.

27. Os Autores apresentaram reclamação formal junto da Ré no dia (...) de 2022 por *e-mail*.

28. Não obtiveram resposta à reclamação.

29. Numa tentativa de resolução, (...) apresentou uma proposta de emissão de voucher a utilizar numa nova viagem, de valor meramente simbólico.

30. (...) esteve afeto nos anos judiciais de 2020/2021 à Instância Central (...) do Tribunal Judicial da Comarca de (...), compondo com outros dois ilustres Colegas, Dr. (...) e (...), o então denominado “Colectivo ...”.

31. Por via dessa afetação, (...) teve intervenção nos autos que, sob o n.º (...) por tal Instância correram termos.

32. Tais autos tiveram amplíssima divulgação noticiosa, revertendo para as alegadas (...).

33. Os trabalhos nesses autos iniciaram-se em (...) e foi lavrado acórdão no dia (...).

34. Tratou-se de um mega processo, envolvendo dezenas de arguidos, Advogados, Assistentes, Partes civis e centenas de testemunhas.

35. Atenta a sua natureza não urgente – pela circunstância de não existirem nesses autos arguidos em situação de privação de liberdade – e a existência de variadíssimos outros autos a que cumpria acorrer [dado que o Conselho Superior da Magistratura não concedeu exclusividade aos membros do “Colectivo ...”] tal implicou a permanência do 1.º Autor em trabalho de sala durante 4 dias por semana as mais das vezes.

36. Acresce que lhe incumbia também a prolação de Acórdão nos autos em que assumia as funções de Juiz Presidente, bem como a prolação de despacho de mero expediente nos processos que lhe incumbia tramitar.

37. Os julgamentos do “Colectivo ...” tiveram lugar no (...), implicando sucessivas e quase diárias deslocações de centenas/milhares de quilómetros.

38. Entre (...) e (...), (...) foi chamado a tramitar os autos pendentes no (...) dessa Instância Central Criminal do Tribunal Judicial da Comarca de (...), em substituição da Mma. Juiz titular dos mesmos, de acordo com o regime genérico de substituição vigente na Comarca, conforme expressamente decidido pela Vogal do Conselho Superior de Magistratura (e homologado pelo Vice Presidente do Conselho Superior de Magistratura, no âmbito do Processo ...), procedimento através do qual foi concedido aos ilustres Colegas Dr. (...), Dr. (...) e Dr. (...) exclusividade no julgamento dos autos que, sob o n.º (...) por essa Instância correram termos [vulgo processo ...], o qual ainda não tem acórdão prolatado.

39. Nos últimos meses de maio, junho e julho (...) presidiu ao julgamento dos autos (...), (...) e (...), todos atinentes a (...), que, todos somados, envolveram 26 arguidos e mais de uma centena de testemunhas repartidos por várias sessões.

40. (...) estava totalmente exaurido física e mentalmente no termo do ano judicial de 2021/2022, em virtude do trabalho que lhe foi distribuído.

41. (...) decidiu ser merecedor de umas férias que reconstituíssem a sua capacidade mental e física e por isso viu na deslocação às Ilhas Maldivas a oportunidade excelente para tal.

42. Aquilo que se antolhava como umas férias de sonho acabaram por se transformar num autêntico pesadelo, levando (...) a uma permanente situação de stress, ansiedade, desilusão, sentimento de frustração, raiva e impotência para obter uma solução para a situação em que se encontrava.
43. (...) gozou um período de férias compreendendo o período entre os dias (...), posto que no dia (...) estaria já em regime de possível substituição da Juiz de Turno.
44. Efetuou o turno de Verão que lhe competia no período compreendido entre os dias (...).
45. Embora tivesse também marcado férias pessoais no período compreendido entre os dias (...), a sua companheira não poderia gozar férias donde a impossibilidade de efetivamente gozar férias noutro período, que não aquele coincidente com a viagem contratada e nestes autos versado.
46. (...) foi sujeita a uma permanente situação de stress, ansiedade, desilusão, sentimento de frustração, raiva e impotência para obter uma solução para a situação em que se encontrava.
47. Marcou as suas férias pessoais para o período em que decorreria a viagem “contratada”.
48. Devido à necessidade de proporcionar gozo de férias às suas funcionárias, (...) não tinha possibilidade de gozar férias no período compreendido entre os dias (...), em que ao (...) seria possível, donde a impossibilidade de efetivamente gozar férias noutro período, que não aquele coincidente com a viagem “contratada” e nestes autos versado.
49. O autor procedeu a visita da agência da (...), sita na Rua de (...), n.º 65, em (...), com o propósito de adquirir uma viagem às Maldivas, onde foi atendido pela funcionária da ré, (...).
50. O destino e a data das férias (de ... de 2022) foram definidos pelo autor.
51. No dia (...) de 2021 tendo sido apresentados vários hotéis ao autor, este escolheu o (...) Island Resort e nessa data procedeu à sinalização de € 1.300,00 (mil e trezentos euros) da reserva que totalizava o montante de € 4.600,00 (quatro mil e seiscentos euros) e que incluía: - Passagem aérea conforme itinerários em classe económica; - Estadia de 7 noites no hotel escolhido e no regime escolhido; - Taxas de aeroporto, segurança e combustível; - 1 peça de bagagem de mão; Seguro de viagem.
52. No dia (...) de 2022, o ora autor dirigiu-se à agência, ora ré, para proceder ao pagamento do restante valor da viagem.

53. Foi solicitada pelo autor a indicação de operadores de pesca, nas Maldivas e a ré disponibilizou-se a pedir tal indicação ao operador (... - Operador Turístico).
54. *Eliminado.*
55. O próprio operador solicitou no *e-mail* de (...) de 2022 “favor informar com urgência se clientes aceitam”.
56. O cliente ora autor foi informado de tal alteração de hotel por telefone aos (...) de 2022.
57. Aos (...) de 2022 o Autor esteve na agência e aceitou a alteração.
58. A ré vendeu o serviço correspondente a: - Passagem aérea conforme itinerários em classe económica; - Estadia de 7 noites no hotel escolhido e no regime escolhido; - Taxas de aeroporto, segurança e combustível; - 1 peça de bagagem de mão; - Seguro de viagem.
59. A agência ora ré não lhe prestou qualquer serviço de viagem conexo, nem qualquer serviço de viagem avulso, não serviu de facilitadora de serviços conexos não recebendo qualquer pagamento destinado a terceiro, não contratou com qualquer operador de pesca.
60. Chegados os autores ao destino de férias, começaram as reclamações para a ora ré, para o operador e no próprio hotel.
61. No dia (...) de 2022 o autor entrou em contacto por *WhatsApp* com a funcionária da ré (...) que logo que entrou ao serviço lhe respondeu. Queixou-se que o comando da televisão não trabalhava. Um funcionário do hotel deslocou-se junto dele para resolver o problema.
62. No dia seguinte queixou-se que chovia e ouvia a chuva no telhado, que não via ninguém, que “estava ali num calhau”, que tinha osgas no quarto – tendo-se deslocado o próprio Diretor da unidade hoteleira para reunir com o cliente ora autor – isto por ação da agência ora ré e do próprio operador – a (...) – tendo-lhe sido proposto um upgrade do quarto (que foi recusado) e até um reembolso da estadia (pago pelo hotel) se o mesmo se quisesse vir embora.
63. Tal não foi aceite pelo autor pois implicava o pagamento de um valor de € 2.358,00 (dois mil e trezentos e cinquenta e oito euros) por pessoa em classe executiva na (...) por os voos estarem cheios.

64. Quando o tempo o permitiu, o próprio hotel ofereceu, por cortesia, uma viagem de pesca ao autor no valor de 162,62dólares/hora, por pessoa, para duas pessoas, que se realizou.

65. Foi garantido pela R ao Autor que a mudança de resort em nada buliria com as condições acordadas anteriormente.

66. No dia (...) de 2022, pelas 14h07, enviada por (...), proveniente do *e-mail* (...), a Ré foi informada do seguinte: “*Olá (...), informo que recebemos informação que o Hotel (...) Island Resort nas Maldivas irá encerrar para obras, e se não houver alteração data de fecho os teus clientes serão afetados. Assim que tiver informações mais concretas informo.*”

67. No dia (...) de 2022, coincidente com a data em que o 1º Autor efetuou o pagamento do remanescente da viagem, a mesma (...), através do *e-mail* (...), avisa a Ré do seguinte: “*Bom dia. Em relação ao fecho do Hotel (...) para obras informo que os teus clientes serão realojados em Hotel (...) nas seguintes condições (...).*”.

68. Em (...) de 2022, o autor recebeu da ré a seguinte mensagem “...quando encaminharam para esse hotel foi com a garantia que era a mesma e com os mesmos serviços.”

II.4.2.

Do Direito

No presente recurso está em causa a sentença proferida pelo tribunal de primeira instância que julgou que a ré cumpriu *defeituosamente* o contrato que outorgou com o autor e, conseqüentemente, condenou a ré no pagamento das indemnizações que aquele e a autora peticionaram nos autos, a saber, numa indemnização por danos patrimoniais e uma indemnização por danos morais, no que respeita ao autor, e quanto à autora, no pagamento de uma indemnização por danos morais, todos decorrentes do alegado cumprimento defeituoso do contrato.

O tribunal de primeira instância fundamentou o cumprimento defeituoso do contrato da seguinte forma: «*No caso em apreço, tendo os autores provado a celebração do contrato, assim como as condições acordadas e o pagamento efetuado, e bem assim quais os serviços que não foram prestados ou não foram prestados da forma acordada entre as partes, cumpria à ré fazer a prova de que os serviços não foram prestados devidamente/pela forma acordada por causa que não lhe é imputável. Esta prova não foi feita pela ré, demonstrando-se nos factos provados que, na data em que o autor procedeu ao pagamento do remanescente do preço, já a ré sabia que não era possível*

viajar para o resort escolhido (nada tendo transmitido aos autores), assim como este outro não dispunha das mesmas condições contratadas, pelo que estamos numa situação de cumprimento defeituoso».

Vejamos.

Liminarmente diremos que os danos invocados pelos autores, bem como a resolução do contrato que alegam ter sido despoletada pelo autor resultam, de acordo com o que foi alegado pelos autores na respetiva petição inicial, de uma *alteração* da reserva paga pelo autor, na parte relacionada com o *alojamento*.

Está assente que o autor procedeu a uma visita à agência da (...), sita na Rua de (...), n.º 65, em (...), com o propósito de adquirir uma viagem às Maldivas, e que naquela agência procedeu a uma reserva que totalizava o montante de € 4.600,00 e que incluía: a) passagem aérea conforme itinerários em classe económica; b) estadia de 7 noites no hotel escolhido e no regime escolhido; c) Taxas de aeroporto, segurança e combustível; d) 1 peça de bagagem de mão; e) seguro de viagem. Está igualmente assente que no dia (...) de 2021, o autor procedeu à sinalização de € 1.300,00 e que no dia (...) de 2022, completou o pagamento do restante valor da viagem. Resultou ainda provado que foi o autor que definiu o destino e o período da viagem/férias (de ... a ... de 2022) (facto provado n.º 50) e que, tendo-lhe sido apresentados vários hotéis, escolheu o (...) Island Resort (factos provados n.ºs 51 e 11).

O julgador *a quo* qualificou o contrato outorgado entre as partes como contrato de *prestação de serviços*, definido no artigo 1154.º do Código Civil como o contrato em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição, qualificação essa que não vem posta em causa no presente recurso.

O contrato de prestação de serviços pode assumir várias modalidades (artigo 1155.º do CC). No caso, o contrato de prestação de serviços outorgado entre a ré e o autor deve qualificar-se como um *contrato de viagem organizada*, cujo regime jurídico se mostra regulado no D/L n.º 17/2018, de 08.03, o qual transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (EU) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos (artigo 1.º).

O *contrato de viagem organizada* pode-se definir como o contrato celebrado entre uma empresa singular ou coletiva (agência de viagens e turismo) e um cliente e que tem por objeto uma prestação unitária e complexa consistente num plano previamente organizado de viagem que combine, pelo menos, dois

serviços de viagem (transporte, alojamento, aluguer de veículos e/ou serviços combinados), contra o pagamento de um preço global^[5].

À qualificação de contrato como *contrato de viagem organizada* não obsta que os serviços de viagem contratados tenham sido combinados *a pedido ou segundo a escolha do viajante* (como sucedeu, no caso concreto, pois está provado que foi o autor quem decidiu o destino, o período da estadia e que também escolheu o hotel). Com efeito, de acordo com o disposto no artigo 2.º, n.º 1, alínea p), i. do D/L n.º 17/2018, de 08.03, uma *viagem organizada*, para efeitos daquele diploma legal, é aquela que inclua a combinação de, pelo menos, dois tipos de diferentes serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias, caso esses serviços sejam combinados por um único operador, *incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante*, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços. Aliás, consta do considerando (8) da Diretiva (EU) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, acima referida, que «dado que os serviços de viagem podem ser combinados de diversas formas, convém considerar como viagem organizada *qualquer combinação* de serviços de viagem que apresente as características que os viajantes normalmente associam a este tipo de viagens, em particular a combinação de diferentes serviços de viagem num único produto de viagem, assumindo o organizador a responsabilidade pela sua correta execução. Segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, *deverá ser indiferente o facto de os serviços de viagem serem combinados antes de ter sido estabelecido qualquer contacto com o viajante* **ou a pedido ou segundo as escolhas feitas por este**. Deverão ser aplicáveis os mesmos princípios, independentemente de a reserva ser feita num operador tradicional ou em linha». E consta do considerando (11) que «Importa clarificar igualmente que constituem uma viagem organizada os serviços de viagem combinados na sequência da celebração de um contrato pelo qual *o operador concede a um viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem*, como sucede com as caixas de oferta de viagens organizadas. Além disso, uma combinação de serviços de viagem deverá ser considerada uma viagem organizada caso o nome do viajante, os dados de pagamento e o endereço eletrónico sejam transmitidos entre os operadores e caso outro contrato seja celebrado o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço».

Os “serviços de viagem”, para efeitos do D/L n.º 17/2018, de 08.03, mostram-se descritos na alínea m) do artigo 2.º/1. São eles: i. o transporte de

passageiros, ii. o alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais, iii. o aluguer de carros ou de outros veículos a motor ou de motociclos que exijam uma carta de condução da categoria A, e, ainda, iv. qualquer outro serviço turístico que não seja parte integrante de um dos serviços de viagem na aceção das subalíneas da alínea m) do artigo 2.º/1.

O contrato outorgado entre o autor e a ré é, portanto, um contrato de viagem organizada, mediante o qual o autor adquiriu à ré, pelo preço global de € 4.600,00, os seguintes serviços de viagem: i. Passagem aérea conforme itinerários em classe económica, com uma peça de bagagem de mão, incluindo seguro de viagem, e ii. Estadia de 7 noites no hotel escolhido e no regime escolhido.

De acordo com o disposto no artigo 35.º/1, do citado diploma legal, epigrafado *Princípios gerais*, inserido no capítulo IV epigrafado *Da responsabilidade das agências de viagem*, as agências de viagem e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela *execução deficiente ou pelo incumprimento dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem*, sem prejuízo do disposto nos números seguintes; de harmonia com os n.º 2 e do n.º 3, no caso de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis, e que as agências de viagens e turismo respondem solidariamente com as agências retalhistas.

Resulta do exposto *supra* que o autor contratou com a ré apenas os seguintes serviços de viagem: passagem aérea conforme itinerários em classe económica, com uma peça de bagagem de mão, incluindo seguro de viagem e uma estadia de 7 noites no hotel escolhido e no regime escolhido.

Está provado que a agência ora ré não se obrigou a prestar qualquer serviço de viagem relacionado com a atividade de pesca, apenas se tendo disponibilizado, a pedido do autor, a solicitar indicações sobre operadores de pesca à (...) – Operador Turístico (factos provados 53 e 59). Esta (a pesca) seria, por conseguinte, um serviço que o autor teria de contratar, pelos seus próprios meios, no local de destino. E daí, justamente, a solicitação pelo autor à ré, da indicação de operadores de pesca, nas Maldivas.

Voltando à Diretiva 2015/2302, lê-se no seu Considerando (15) que a aquisição de um serviço de viagem autónomo, enquanto serviço isolado, não deverá

constituir uma viagem organizada nem um serviço de viagem conexo^[6]. E o artigo 2.º, n.º 2, alínea b), do D/L n.º 17/2018, de 08.03, dispõe que «para efeitos do presente decreto-lei não é considerada viagem organizada ou serviço de viagem conexo, aqueles serviços em que a agência de viagem e turismo se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente. *In casu*, e não obstante estar provado que para os autores é condição, sempre que viajam, terem a possibilidade de sair para o mar aberto e tentar a captura de peixes de grande porte, *não foi alegado, e não foi provado, que a ré/apelante tivesse garantido ao autor a possibilidade de este praticar pesca grossa (ou outras atividades náuticas) no local de destino, fosse ele o hotel inicialmente escolhido, fosse ele o hotel onde os autores foram realojados.*

No caso *sub judice*, o “descontentamento” dos autores prendeu-se com o alojamento, mais precisamente com o seu *realojamento*, o qual se tornou necessário em virtude de o resort que os autores haviam escolhido e que o autor contratou inicialmente ir encerrar para obras durante o período de estadia dos autores nas Maldivas.

Dispõe o artigo 24.º do D/L n.º 17/2018, de 08.03, sob a epígrafe *Alteração de outros termos do contrato de viagem organizada*^[7], o seguinte:

«1- A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar, sem prejuízo do disposto no artigo anterior, salvo se *cumulativamente* se verificar o seguinte:

- a) O contrato de viagem organizada prever expressamente essa possibilidade;
- b) A alteração for insignificante; e
- c) A agência de viagens e turismo informar o viajante dessa alteração de forma clara, compreensível e bem visível em suporte duradouro.

2 - 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 alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º^[8], ou não conseguir preencher os requisitos especiais a que se refere a alínea a) do n.º 3 do artigo 20.º, ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8% nos termos referidos no n.º 4 do artigo 23.º, o viajante pode, num prazo razoável fixado pela agência de viagens de turismo:

- a) *aceitar a alteração proposta;*

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

3 - No caso previsto na alínea b) do número anterior, o viajante pode aceitar uma viagem organizada de substituição, se possível de qualidade equivalente ou superior.

4 - Nos casos previstos no n.º 2, a agência deve comunicar ao viajante, sem demora justificada, e de forma clara, compreensível e bem visível, num suporte duradouro:

a) As alterações propostas e o seu impacto no preço da viagem, nos termos do n.º 5;

b) Um prazo razoável para que o viajante comunique a sua decisão;

c) As consequências da falta de resposta do viajante dentro do prazo a que se refere a alínea anterior; e

d) Se for caso disso, a viagem organizada de substituição proposta e o seu preço.

5 - Se as alterações ao contrato a que se refere o n.º 2 ou a viagem organizada de substituição a que se refere o n.º 3 resultarem numa viagem organizada de qualidade ou custo inferiores, o viajante tem direito a uma redução do preço.

6 - Em caso de rescisão do contrato a que se refere a alínea b) do n.º 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».

No caso em apreço, o tribunal recorrido considerou que «a ré sabia que não era possível viajar para o resort escolhido e que *nada transmitiu aos autores* e que o resort onde os autores foram realojados «não dispunha *das mesmas condições contratadas*», concluindo, então, que a ré cumpriu de forma defeituosa o contrato porque não logrou provar, como lhe competia, que os serviços não foram prestados devidamente/pela forma acordada por causa que não lhe é imputável.

Será assim?

Desde logo, o julgador *a quo* imputou à ré uma violação de *dever (contratual) de informação* previsto expressamente no artigo 24.º, n.º 1, alínea c), do D/L n.º 17/2018, de 08.03, quando está provado que, em (...) de 2022, a agência de

viagens “(...) Viagens”, gerida pela 1ª Ré, através da sua funcionária (...), comunicou ao autor que tinha havido uma alteração na sua reserva no que respeitava ao hotel (...) – Island Resort –, que iriam ser transferidos para o Hotel (...) Island Resort, informando-o, ainda, da existência de outros hotéis alternativos de valor mais elevado, e que o autor foi informado de tal alteração também por *email* da mesma data; logo, o autor foi informado da alteração da reserva em “suporte duradouro”^[9]. E provou-se que o autor *aceitou* essa alteração, na data de 28 de junho de 2022. Estando provado que quando esteve na agência, na data acima referida, o autor *verificou* o hotel (...) no *site* do hotel e, inclusive, mostrou-se satisfeito porque aquele ficava mais perto da ilha de Malé, onde seria mais fácil contratar serviços de pesca, infere-se, de harmonia com o disposto nos artigos 349.º e 351.º, ambos do Código Civil, que a aceitação da alteração da reserva foi feita de forma livre e esclarecida, inferindo-se, igualmente, que a “verificação” ao *site* do hotel (onde ele e a autora foram realojados, o Hotel ...) lhe permitiu tomar conhecimento das chamadas “comodidades” e atividades que o (...) proporciona (e os que não proporcionava) aos seus clientes.

Depois, o tribunal *a quo* julgou que o resort onde os autores foram realojados não dispunha das «mesmas condições contratadas», sem, contudo, especificar quais as condições a que alude e sem, tão pouco, concretizar, os *serviços* que alegadamente foram contratados e não foram prestados ou não foram prestados devidamente, isto é, na forma acordada.

O *alojamento* contratado pelo autor à ré era em “**hotel escolhido e no regime escolhido**”, resultando da factualidade provada que no hotel escolhido pelos autores (o ... Resort) eles ficariam alojados numa “superior villa”, com regime de “tudo incluído”. Ora, provou-se que o hotel (...) era da mesma cadeia do hotel (...) e que o alojamento no mesmo seria, também, em “superior villa” e no regime de “tudo incluído”, e não foi alegado, ou provado, que o resort onde os autores foram realojados *não era, efetivamente, de categoria turística idêntica àquele que havia sido inicialmente escolhido e contratado* pelos autor, ou *que o regime de “tudo incluído” não tivesse sido igualmente proporcionado aos autores no resort alternativo*.

Incumbia aos autores alegarem e provarem, de harmonia com o disposto no artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, que *a realização de atividades de pesca ou eventos com motas de água era parte integrante do serviço de alojamento contratado* ou que *a possibilidade de praticar pesca no destino da viagem, concretamente no primeiro resort escolhido pelo autor e, depois, no resort onde os autores foram realojados, tivesse sido assegurada pela ré* e que, afinal, essa possibilidade não existiu. O que não lograram fazer. Aliás, está até provado que, *quando o tempo o permitiu*, o próprio hotel (...) ofereceu aos

autores, por cortesia, uma viagem de pesca no valor de 162,62dólares/hora, por pessoa, para duas pessoas, a *qual se realizou*. Donde se infere que a pesca era possível no local de destino e que aquele serviço não era parte integrante do serviço de alojamento pois se o estivesse não se falaria em “oferta” de uma viagem de pesca. Refira-se, ainda, que na sua petição inicial, os autores limitaram-se a alegar, de forma genérica, que escolheram o (...) «na medida em que *permitia* poder pescar, ter momentos de lazer em ambiente náutico, desde logo motos de água (...)», sem, contudo, curarem de especificar se aquelas atividades náuticas, pesca incluída, estavam efetivamente integrados no serviço de viagem “alojamento”, ou se, pelo contrário, se tratava de serviços avulsos, portanto não integrados no serviço de alojamento, e que, como tal, os autores teriam de contratar no local de destino. Por todo o exposto, não se pode considerar que a ré não cumpriu ou que cumpriu de forma defeituosa o contrato que outorgou com o autor, pelo que a sentença que condenou aquela no pagamento de indemnizações aos autores por incumprimento contratual tem de ser revogada. Procede, assim, a presente apelação.

Sumário: (...)

III. DECISÃO

Em face do exposto, acordam julgar procedente a apelação e, em conformidade, revogam a sentença proferida pela primeira instância, absolvendo a ré (...) – Agência de Viagens e Turismo, Lda. dos pedidos contra ela peticionados.

As custas são da responsabilidade dos apelados, porque vencidos, sendo que a esse título apenas é devido o pagamento das custas de parte.

Notifique.

Évora, 8 de maio de 2025

Cristina Dá Mesquita

Isabel de Matos Peixoto Imaginário

Eduarda Branquinho

[1] No acórdão do Tribunal Constitucional n.º 198/2004 [Diário da República n.º 129/2004, Série II, de 2004-06-02] escreveu-se: «A censura quanto à forma de formação da convicção do tribunal não pode consequentemente assentar de forma simplista no ataque da fase final da formação dessa convicção, isto é, na valoração da prova; tal censura terá de assentar na violação de qualquer dos passos para a formação de tal convicção, designadamente porque não existem os dados objetivos que se apontam na motivação ou porque se violaram os princípios para a aquisição desses dados objetivos ou porque não houve liberdade na formação da convicção. Doutra forma, seria uma inversão da posição das personagens do processo, como seja a de substituir a convicção de quem tem de julgar pela convicção dos que esperam a decisão.»

[2] A propósito, citamos Abrantes Geraldês, Recursos no Novo Código de Processo Civil, 5.ª Edição, Almedina, pág. 309: «A exigência legal impõe que se estabeleça o fio condutor entre a decisão sobre os factos provados e não provados e os meios de prova usados na aquisição da convicção, fazendo a respetiva apreciação crítica nos seus aspetos mais relevantes. Por conseguinte, quer relativamente aos factos provados, quer quanto aos factos não provados, o juiz deve justificar os motivos da sua decisão, declarado por que razão, sem perda da liberdade de julgamento garantida pela manutenção do princípio da livre apreciação das provas (artigo 607.º, n.º 5), deu mais credibilidade a uns depoimentos e não a outros, julgou relevantes ou irrelevantes certas conclusões dos peritos ou achou satisfatórias ou não a prova resultante dos documentos», acrescentando ainda o mesmo autor que «É na motivação que devem ser inequivocamente integradas as presunções judiciais e os correspondentes factos instrumentais em que se apoiam, nos termos do artigo 607.º, n.º 4. Se a decisão proferida sobre algum facto essencial não estiver devidamente fundamentada, a Relação deve determinar a remessa dos autos ao tribunal de 1.ª instância a fim de preencher essa falha com base nas gravações efetuadas ou através de repetição da produção da prova, para efeitos de inserção da fundamentação da decisão sobre a matéria de facto».

[3] Assim, entre outros, Ac. STJ de 21.09.2017, processo n.º 2011/13.7TTLSB.L2.S1, consultável em www.dgsi.pt.

[4] Que se mostra anexo ao requerimento apresentado pela ré na data de 02-11-2022.

[5] José Engrácia Antunes, Direito do Consumo, 2021, Reimpressão, Almedina, pág. 216.

[6] De acordo com o disposto no artigo 2.º, n.º 1, alínea n), do D/L n.º 17/2018, de 08.03, para efeitos deste diploma legal, considera-se «serviços de viagem

conexos», pelos menos dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias que não constituam uma viagem organizada e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, caso um operador facilite: i) por ocasião de uma mesma visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, a escolha separada e o pagamento separado de cada serviço de viagem pelos viajantes; ou ii) de forma direccionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador, caso o contrato com esse outro operador seja celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

[7] No artigo 23.º do diploma está prevista a alteração do preço da viagem organizada.

[8] Nos termos do artigo 17.º, n.º 1, alínea a), as principais características da viagem organizada são as seguintes: i) o destino ou destinos, o itinerário e os períodos de estadia, com as respetivas datas e, caso o alojamento esteja incluído, o número de noites; ii) os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; iii) a hora aproximada da partida e do regresso, no caso de não ter sido fixada a hora exacta; iv) a localização, as principais características e a categoria turística do alojamento segundo as regras do país de destino; v) as refeições fornecidas; vi) as visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço total acordado para a viagem organizada; vii) a realização de serviços de viagem em grupo e, sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo, caso não se depreenda do contexto; viii) a língua em que outros serviços turísticos são prestados, caso o benefício da sua prestação dependa de uma comunicação oral eficaz; ix) se a viagem ou férias são, em geral, adequadas para pessoas com mobilidade reduzida; x) a pedido do viajante, informações exactas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades.

A alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º refere “eventuais exigências do viajante que a agência tenha aceiteado”.

[9] Para efeitos do D/L n.º 17/2018, de 08.03, «suporte duradouro» é qualquer instrumento que possibilite ao viajante ou ao operador armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que lhe permita aceder ulteriormente às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações de destinam, e que permita a reprodução idêntica das informações armazenadas».