

Tribunal da Relação do Porto
Processo nº 4399/20.4T8MAI.P2

Relator: ANABELA MIRANDA

Sessão: 16 Janeiro 2026

Número: RP202601164399/20.4T8MAI.P2

Votação: UNANIMIDADE

Meio Processual: APELAÇÃO

Decisão: CONFIRMAÇÃO

RESPONSABILIDADE DE AGÊNCIA DE VIAGEM

CONTRATO DE VIAGEM **VIAGEM ORGANIZADA**

Sumário

I - Em conformidade com o regime da responsabilidade contratual, as agências de viagens e turismo são obrigadas a cumprir os serviços incluídos no contrato de viagem celebrado com o viajante.

II - Porém, quando se tratar de viagens organizadas, são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso.

III - Se intervierem como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos são responsáveis pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

IV - Tendo a autora apenas contratado a venda dos bilhetes de transporte aéreo, a agência de viagens não é responsável pela eventual irregularidade no preenchimento do nome do viajante, feito pela autora no pedido de visto, que é exigido para embarcar ou pelo facto de ter sido impedida no aeroporto, por esse motivo, de viajar.

Texto Integral

Processo n.º 4399/20.4T8MAI.P2

Relatora: Anabela Andrade Miranda

Adjunto: Eduardo Rodrigues Pires

Adjunto: Pinto dos Santos

*

Sumário

.....
.....
.....

*

Acordam no Tribunal da Relação do Porto

I — RELATÓRIO

AA, residente na Rua, no Porto, intentou a presente ação declarativa condenatória, com processo comum, contra:

-“A..., S. A.”, com sede na Calle ..., ... Madrid,
-“B...”, com sede na Rua ..., Aeroporto de Lisboa, Lisboa, e
-“C..., S.A.” (...), pessoa colectiva com o NIPC ...79, com sede na Rua ..., ..., Porto, pedindo a condenação das mesmas, a título subsidiário, no pagamento de, a título de danos patrimoniais, 1.599,11 €, e, a título de danos não patrimoniais, 3.500,00 €, quantias acrescidas de juros de mora, vencidos e vincendos, até efectivo e integral pagamento.

Para tanto, alegou que, em 26 de Dezembro de 2017, foi impedida, no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, de embarcar num voo com escala em Madrid e destino a Nova Iorque.

Como desconhece a entidade que a impediu de embarcar, demandou na presente acção, a título principal, a primeira, a título subsidiário a segunda e, ainda, também a título subsidiário, a terceira.

*

No decurso da lide desistiu do pedido deduzido contra a “A... S.A.”, desistência esta que foi homologada por sentença, em 16 de Maio de 2023.

*

A Ré “ANA-Aeroportos de Portugal” foi absolvida da instância, por ter sido julgada procedente a excepção de incompetência material do Tribunal.

*

Prosseguiram os autos contra “C..., S. A.” que contestou, tendo alegado, em síntese, que:

- O único serviço que a autora contratou à ré foi a aquisição de passagens aéreas, tendo, para esse efeito, a contactado, em finais de 2017,
- A ré cumpriu todas as obrigações que sobre si impendiam no contexto da relação que estabeleceu com a autora,
- O visto ESTA poderia ser obtido através de Portal Electrónico para o efeito, sendo essa obrigação exclusiva e própria do passageiro,
- A ré não foi contratada para serviço de emissão de vistos ou documentação legal,
- O passaporte da autora encontrava-se válido e o portal eletrónico relativo ao visto ESTA também considerou este documento válido para viajar,
- A ré informou a autora das obrigações que sobre si impediam quanto a vistos, transportes e documentação,
- O problema que originou o não embarque da autora para Nova Iorque prendeu-se com a não aceitação, por parte dos serviços aeroportuários portugueses, do visto ESTA, e
- A ré facultou o contacto da autora com as entidades aeroportuárias.

Concluiu que cumpriu, na íntegra, todas as obrigações que sobre si impendiam enquanto agência de viagens, que forneceu passagens aéreas à autora, não existindo qualquer responsabilidade que lhe deva ser assacada ou cobrada.

*

Proferiu-se sentença que julgou improcedente a acção e absolveu a Ré do pedido.

*

Inconformada com a sentença, a Autora interpôs recurso, finalizando com as seguintes

Conclusões

(...)

*

II—Delimitação do Objecto do Recurso

A questão *decidenda*, delimitada pelas conclusões do recurso, consiste em saber se a Ré cumpriu defeituosamente o contrato de prestação de serviços por não ter confirmado o correcto preenchimento do visto “ESTA”, exigido como condição de entrada no território dos Estados Unidos da América aos cidadãos estrangeiros.

*

III—FUNDAMENTAÇÃO

FACTOS PROVADOS (elencados na sentença)

1. A ré é uma pessoa colectiva que se dedica, com intuito lucrativo, à actividade de agenciamento de viagens.
2. O exercício dessa actividade por parte da ré pode ser mais ou menos complexo, consoante a pretensão do cliente e o tipo de viagem escolhida.
3. A autora solicitou e adquiriu, junto da ré, passagens aéreas para viajar para Nova Iorque, com escala em Madrid, a 26 de Dezembro de 2017 e voltar a Portugal a 3 de Janeiro de 2018,
4. Viagem com que, há muito, a autora sonhava e que organizou com um grupo de mais nove amigos, para comemorarem a passagem de ano e visitar vários pontos turísticos conhecidos na cidade de Nova Iorque.
5. A autora recorreu a agência de viagens, à ré, para conseguir os melhores preços possíveis, por uma questão de comodidade e para não correr o risco de alguma coisa correr mal no planeamento da sua viagem.
6. A autora não solicitou à ré qualquer serviço de emissão de vistos ou documentação legal.
7. A ré contactou a autora para lhe dar conhecimento sobre a necessidade de ter passaporte e visto ESTA, bem como dos procedimentos a adoptar.
8. A autora, no site www.us-turistpermit.com, em 29 de Março de 2016, de forma independente e autónoma e tendo fornecido os seus dados pessoais, solicitou o visto ESTA para viajar para Miami, nos Estados Unidos da América,
9. Cuja emissão havia sido aprovada, dele constando “a autorização de viagem foi aprovada e você poderá viajar para os Estados Unidos...”, bem como “isso não garante a admissão no país; um dos funcionários da Customs and Border Protection dos Estados Unidos no porto de entrada tomará a decisão final”, e
10. Visto ESTA emitido em nome de “AA” e com validade até 28 de Março de 2018.
11. A autora, através de correio electrónico com o seu visto ESTA anexado, solicitou, junto da ré, que validasse a conformidade do mesmo.
12. Tendo a ré respondido “sim, entrei agora no site e o “ESTA” está válido até 28 de Março de 2018. O passaporte também está válido até 2020”.
13. Em 7 de Dezembro de 2017, a ré, informando ter procedido a uma análise mais detalhada e pormenorizada do visto ESTA, sugeriu à autora “entrar no site e existe no espaço o campo de alterações ... será aconselhável proceder à alteração da residência, isto para evitar esperas no aeroporto aquando à chegada (pode acontecer de exigir actualizações...)”.
14. No dia 26 de Dezembro de 2017, a autora deslocou-se ao Aeroporto

Francisco Sá Carneiro, na ... (Aeroporto do Porto), com o objectivo de aí embarcar no voo com destino a Nova Iorque (Estados Unidos da América), com escala em Madrid (Espanha).

15. Depois de ter realizado o “check in” e emitidos os respectivos cartões de embarque (Porto – Madrid; Madrid – Nova Iorque) e da passagem pelo controlo e segurança do aeroporto, quando se encontrava na entrada para o avião, foi comunicado à autora, sem qualquer explicação adicional naquele momento, de que não estava autorizada a viajar para território norte-americano,

16. Tendo sido, aí, impedida de entrar no avião e viajar com os seus amigos.

17. A autora foi aconselhada a contactar a Embaixada dos Estados Unidos da América, em Lisboa

18. E fê-lo, telefonicamente, a partir das instalações da ré,

19. Tendo sido informada que não poderiam ser prestados esclarecimentos por telefone, que deveria, no site da Embaixada, preencher o formulário aí disponível e solicitar um visto de não imigrante e uma entrevista com o Sr. Embaixador.

20. A autora preencheu esse formulário com a ajuda dos funcionários da ré, procedeu ao pagamento dos emolumentos necessários

21. E foi agendada a entrevista com o Sr. Embaixador para 22 de Janeiro de 2018, em Lisboa, que ocorreu,

22. Tendo sido transmitido à autora não existir nenhum impedimento imposto pelas autoridades norte americanas para que a mesma não pudesse viajar para os Estados Unidos e estando a sua documentação válida para esse efeito.

23. A autora apresentou reclamação junto da companhia aérea Iberia, em 16 de Fevereiro de 2018.

24. A Iberia, em 17 de Fevereiro de 2018, respondeu à autora não ter qualquer responsabilidade e ter-se limitado a cumprir as normas das autoridades aeroportuárias.

25. A autora apresentou uma reclamação junto da Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC), em 16 de Fevereiro de 2018.

26. A Autoridade Nacional de Aviação Civil respondeu à autora, em 4 de Junho de 2018, que tomou conhecimento de que o motivo da recusa do seu embarque se deveu a não se fazer acompanhar da necessária documentação de viagem, pois

27. O visto ESTA da autora estaria mal emitido, uma vez que dele constava “AA” quando deveria figurar o seu nome completo “AA”.

28. A ré não falou à autora da necessidade de, no visto, constar o nome completo da autora.

29. Anteriormente, a autora já havia viajado, com o mesmo visto ESTA, para

Miami, nos Estados Unidos da América.

30. Uma das pessoas amigas que viajou para Nova Iorque detinha um visto ESTA somente também com os seus primeiro e último nomes e partiu do mesmo aeroporto.

31. A autora suportou as seguintes despesas:

- cartões de embarque: 682,50 €, a que deve acrescer o montante indemnizatório de 600,00 € previsto no artigo 7.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento n.º 261/2004, de 11 de Fevereiro de 2004;
- reserva do alojamento local (Airbnb): 475,79 €,
- seguro de viagem: 24,85 €,
- táxi de ida e volta para o Aeroporto Francisco Sá Carneiro: 28,00 €,
- ingresso para espectáculo a realizar no Radio City Music Hall, agendado para o dia 30 de Dezembro de 2017: 46,42 €
- emolumento por Atendimento na Embaixada dos EUA em Lisboa: 136,00 €,
- estadia em Lisboa para atendimento na Embaixada dos EUA em Lisboa: 60,00 € (sessenta euros),
- fotografias para Formulário da Embaixada para marcação de entrevista: 5,50 €,
- gasolina e portagem na viagem de ida a Lisboa paga a um amigo pela boleia: 47,05 €,
- viagem de regresso de Lisboa para o Porto: 18,50 €, e
- despesas variadas em Lisboa (alimentação, táxis, etc.): 74,50 €, no valor global de 1 596,11 €.

32. A autora, em virtude da situação descrita, sentiu-se frustrada e triste, ficou em choque ao tentar absorver aquilo com que se deparara na altura do embarque na aeronave, com uma sensação de revolta e impotência por não ter conseguido embarcar para o seu destino com que há muito sonhava.

33. A autora teve que se conformar com a ideia de que todos os seus outros amigos iriam ter que embarcar sem si.

34. A autora ficou mais revoltada e frustrada por já haver antes viajado para os Estados Unidos com o mesmo visto ESTA e por uma das suas amigas ter conseguido embarcar para Nova Iorque apenas com os seus primeiro e último nomes nesse mesmo visto.

35. A autora desgastou-se, ao tentar procurar soluções e respostas para esta situação, designadamente, através das várias exposições que fez para vários organismos e respectivas deslocações (reclamações para a A..., ANAC, Embaixada dos EUA em Lisboa, seguradora, etc.).

36. A seguradora de viagem contratada pela autora declinou a responsabilidade pelo ressarcimento dos prejuízos que aquela sofreu.

37. A autora remeteu à ré, na pessoa do seu mandatário, missiva a imputar-lhe

responsabilidades por uma incorrecta emissão do visto, tendo esta declinado.

38. A ré sempre pautou a sua conduta por uma elevada cortesia comercial para com os seus clientes, quer no que respeita a assuntos directamente relacionados com a execução da relação contratual, quer no que respeita a assuntos que extravasam essa relação.

39. A ré, em 26 de Dezembro de 2017, remeteu correio electrónico para “Suporte Agencias PORTUGAL”, a pedir esclarecimentos sobre a recusa de embarque da autora,

40. Tendo-lhe sido enviada, pelo menos, em 9 de Janeiro de 2018, resposta com o seguinte teor:

“Lamentamos mas a companhia não se responsabiliza pela falta/regularidade da documentação dos passageiros”...

9 SSR OTHS 1 G PSGR NOT AUTHD TO TRAVEL BY USA SECURITY

...

12 RM PSGR NO AUTORIZADO A VOLAR PARA EEUU POR CPS/SEGURIDAD

13 RM PSGR TIENE QUE CONTACTAR E,BAJADA Y PEDIR VISADO”.

41. A ré tentou averiguar, perante a entidade aeroportuária, os motivos da recusa de embarque da autora.

*

B. Factos não provados

a. Os elementos de identificação da Autora disponíveis no seu passaporte e no seu cartão de cidadão, coincidem integralmente com todos os dados que constam no visto *ESTA*.

*

IV-DIREITO

Por ter sido impedida de embarcar no transporte aéreo com escala em Madrid e destino a Nova Iorque, em consequência de uma irregularidade no preenchimento do nome, verificada no visto *ESTA*, a Autora pretende ser indemnizada pela agência de viagens a quem imputa a responsabilidade pelo acontecido.

Do Quadro Legal

Nesta matéria sobre *viagens* ocorreu uma sucessão de legislação, a saber: o Dec.-Lei n.º 92/2010 de 26.07 (que transpôs a Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho) cujo regime foi adaptado pelo Dec.-Lei n.º 61/2011 de 06.05, diplomas em vigor à data dos factos e o actual Dec.-Lei n.º 17/2018 de 08.03 (que transpôs a Directiva 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, em vigor a partir de 1/1/2018).

Uma nota para referir que a primeira Directiva sobre viagens é a n.º 90/314/CEE do Conselho de 13/06/1990, transposta pelo Dec.-Lei n.º 198/93 de 27.05, posteriormente revogado pelo Dec.-Lei n.º 209/97 de 13 de Agosto.

Face à dúvida que surgiu na decisão de um caso concreto sobre o respectivo enquadramento na noção de *viagens organizadas* atendendo a que o “pacote” constituído pelo alojamento, transporte, etc foi definido e escolhido pelo cliente/consumidor, o *Tribunal de Justiça da União Europeia*, na sequência do pedido de reenvio prejudicial formulado pelo Tribunal Judicial da Comarca do Porto (8.º juízo) proferiu o designado *Acórdão Club-Tour*, processo n.º C-400/00 de 30/04/2002 declarando:

“1) *O conceito de «viagem organizada», previsto no artigo 2.º, n.º 1, da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados, deve ser interpretado no sentido de que inclui as viagens organizadas («com tudo incluído») por uma agência de viagens, a pedido do consumidor ou de um grupo restrito de consumidores, em conformidade com as suas exigências específicas.* (sublinhado nosso)

2) *O conceito de «combinação prévia», utilizado no artigo 2.º, n.º 1, da Directiva 90/314, deve ser interpretado no sentido de que inclui as combinações de serviços turísticos efectuadas no momento em que o contrato é celebrado entre a agência de viagens e o consumidor.*”

Como iremos verificar, a importância da interpretação feita pelo TJUE neste aresto constituiu um precedente (obrigatório) na jurisprudência subsequente do TJUE e dos Estados-Membros em casos similares e influenciou directamente a alteração das Directivas sobre a matéria e consequentemente, as normas que as transpuseram para a nossa ordem jurídica.

O princípio geral sobre a aplicação da lei no tempo decorre do art. 12.º n.º 1 do C.Civil estabelecendo que a lei só dispõe para o futuro.

Todavia, a lei nova é aplicável às relações que subsistam à data da sua entrada em vigor desde que disponha directamente sobre o conteúdo de certas relações jurídicas, abstraindo dos factos que lhes deram origem (n.º 2). Assim, o Dec-Lei n.º 17/2018 de 08.03 constitui o diploma legal que nos permite solucionar o caso em apreciação, pelo que iremos transcrever as normas relevantes.

Segundo o disposto no art. 15.º, n.º 1 do Dec.-Lei n.º 17/2018 de 08.03:

“Antes da venda de uma viagem, a agência de viagens e turismo deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se desloquem ao estrangeiro sobre a necessidade de:

- a) Documento de identificação civil;*
- b) Passaportes;*
- c) Vistos e prazos legais para a respetiva obtenção;*
- d) Formalidades sanitárias;*
- e) Caso a viagem se realize no território de Estados-Membros da União*

Europeia ou do espaço económico europeu, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença. No que tange à *responsabilidade* das agências de viagens, rege o art. 35.º do mencionado diploma legal:

1-As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2-Quando se tratar 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.

3 - No caso de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas.

4 - Nos restantes serviços de viagens, as agências de viagens e turismo respondem pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

5 - As agências de viagens e turismo que intervenham como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos são responsáveis pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

6 - A agência de viagens e turismo é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

7 - As agências de viagens e turismo não são responsáveis por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

É importante salientar que, nos termos do art. 2.º, n.º 2, al. b), não é considerada *viagem organizada* ou *serviço de viagem conexo*, aqueles em que a agência de viagens e turismo se limita a intervir como mera *intermediária* em vendas ou reservas de serviços de viagem *avulsos* solicitados pelo cliente. No caso concreto ficou demonstrado que a Autora solicitou e adquiriu à Ré, passagens aéreas para viajar para Nova Iorque, com escala em Madrid, em 26 de Dezembro de 2017 e com regresso a Portugal no dia 3 de Janeiro de 2018. Não solicitou à Ré qualquer serviço *adicional* de emissão de vistos ou de documentação legal ou sequer de verificação da sua regularidade.

Cumprindo o dever de informação acima mencionado no art. 15.º, n.º 1, a Ré contactou a Autora para lhe dar conhecimento sobre a necessidade de ter

passaporte e visto *ESTA*, bem como dos procedimentos a adoptar. No site www.us-turistpermit.com, em 29 de Março de 2016, de forma independente e autónoma e tendo fornecido os seus dados pessoais, a Autora solicitou o visto *ESTA* para viajar para Miami, nos Estados Unidos da América. A emissão do visto, em nome de “AA” e com validade até 28 de Março de 2018, foi *aprovada*, dele constando “a autorização de viagem foi aprovada e você poderá viajar para os Estados Unidos...”, bem como “isso não garante a admissão no país; um dos funcionários da Customs and Border Protection dos Estados Unidos no porto de entrada tomará a decisão final”. (sublinhado nosso)

Anteriormente, a Autora já havia viajado, com esse mesmo visto *ESTA*, para Miami, nos Estados Unidos da América.

Uma das pessoas amigas da Autora que viajou para Nova Iorque, nessa ocasião, detinha um visto *ESTA* também somente com o seu primeiro e último nomes, e partiu do mesmo aeroporto, sem impedimento.

Portanto, a Autora apenas contratou a Ré para lhe obter as passagens aéreas necessárias para ingressar, nas datas que pretendia, no território dos Estados Unidos da América, o que foi cumprido.

A Ré também cumpriu o *dever de informação* acima mencionado no art. 15.º, n.º 1 a que se encontrava adstrita, uma vez que contactou a Autora para lhe dar conhecimento sobre a necessidade de ter passaporte e visto *ESTA*, bem como dos procedimentos a adoptar.

A Ré não tinha obrigação de verificar a *regularidade* do preenchimento do visto *ESTA*, uma vez que a Autora assumiu essa responsabilidade.

A circunstância de a ter auxiliado na confirmação de que tinha sido *aprovada* a emissão do visto ou o *conselho* sobre a morada que dele devia constar não altera o acordo celebrado entre as partes que se cingiu à emissão, correcta e atempada, dos bilhetes de transporte aéreo.

Nos termos do referido art. 35.º, n.º 4 as agências de viagens e turismo respondem pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

Acrescentando o n.º 5 que as agências de viagens e turismo que intervenham como *intermediárias* em vendas ou reservas de serviços de viagem *avulsos* são responsáveis pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

Nessa actividade contratada pela Autora, a Ré actuou como *intermediária* da empresa de aviação e cumpriu *integralmente* o acordado, pois não ocorreu qualquer *erro* com a emissão dos títulos de transporte-cfr. ainda o art. 762.º,

n.º 1 do C.Civil.

O eventual erro de preenchimento do visto *ESTA*, no que tange ao nome da Autora, só a esta pode ser imputado e não à agência de viagens, que nenhuma responsabilidade teve, nem lhe era exigível a verificação posterior da sua regularidade.

Por outro lado, não se pode confundir o simples dever de informação relativo à necessidade de obter o visto através do *site* adequado com algo muito diferente atinente ao *correcto* preenchimento do visto, à confirmação de que não padece de *erros susceptíveis* de impedir o viajante de embarcar no transporte aéreo.

Como se observou na sentença também não ficou demonstrado que era absolutamente necessário o preenchimento do nome *completo* da Autora, até porque viajou anteriormente para Miami, E.U.A., com esse mesmo visto.

Aliás, uma pessoa amiga da Autora também viajou do mesmo aeroporto, sem problema, para Nova Iorque, munida de um visto *ESTA* preenchido com os seus primeiro e últimos nomes.

Ou seja, mesmo que se admita ser exigível a inclusão, no pedido de visto *ESTA*, do nome *completo* do viajante, correspondente ao que consta do passaporte, a verdade é que se desconhece se essa *irregularidade*, num visto cuja emissão foi *aprovada* no respectivo *site* oficial, constitui fundamento para as autoridades impedirem o viajante de embarcar no avião.

E mesmo que assim seja, dúvidas não restam que o preenchimento do *formulário* com vista a ser emitido o visto era, neste caso, da exclusiva responsabilidade da viajante.

Inexiste, pelos motivos aduzidos, qualquer incumprimento contratual por parte da Ré susceptível de a responsabilizar pelos danos decorrentes de a Autora ter sido impedida de embarcar no avião com destino aos Estados Unidos da América.

*

V - DECISÃO

Pelo exposto, acordam os Juízes que constituem este Tribunal da Relação do Porto em julgar improcedente o recurso, e em consequência, confirmam a sentença.

Custas pela Autora.

Notifique.

Porto, 16/1/2026
Anabela Miranda
Rodrigues Pires
Pinto dos Santos