



COMUNICADO DE IMPRENSA n.º 134/25

Luxemburgo, 23 de outubro de 2025

Acórdão do Tribunal de Justiça no processo C-469/24 | [Tuleka] ¹

Viagens organizadas: em caso de execução incorreta do contrato, o viajante pode ser reembolsado na totalidade, ainda que lhe tenham sido prestados determinados serviços

É o que acontece quando a execução incorreta dos serviços de viagem for tão grave que a viagem organizada deixa de cumprir o seu objetivo e deixa objetivamente de ter interesse para o viajante

Dois viajantes polacos viajaram em regime de «tudo incluído» para um hotel de cinco estrelas na Albânia.

No dia seguinte ao da sua chegada, foram acordados pelo ruído de obras de demolição das piscinas desse hotel, exigidas pelas autoridades albanesas. Essas obras prolongaram-se durante quatro dias, das 7 h 30 às 19 h 30, no final das quais as piscinas, o passeio marítimo e o passeio à beira-mar com acesso ao mar foram totalmente demolidos. Os viajantes tiveram também de esperar em longas filas para receber as suas refeições e tinham de chegar logo no início do serviço, uma vez que o número de refeições disponíveis era limitado. Além disso, foi suprimido o serviço de lanche. Por último, durante os três últimos dias da estada, iniciaram-se obras de construção de um quinto andar no hotel.

Os viajantes intentaram uma ação judicial para pedir o reembolso da totalidade do preço da sua viagem e uma indemnização. Procurando obter esclarecimentos sobre os direitos conferidos aos viajantes pela Diretiva relativa às viagens organizadas ², o juiz polaco apresentou um pedido de decisão prejudicial ao Tribunal de Justiça.

O Tribunal de Justiça considera que **um viajante tem direito ao reembolso da totalidade do preço pago** não só quando os serviços de viagem não tiverem todos sido executados ou tenham sido executados de forma incorreta, mas também **quando, não obstante a prestação de determinados serviços, a sua execução incorreta for tão grave que a viagem organizada deixa de cumprir o seu objetivo e a viagem deixa objetivamente de ter interesse para o viajante**. O Tribunal de Justiça acrescenta que caberá ao órgão jurisdicional nacional apreciar, à luz de todas as circunstâncias, se foi o que sucedeu.

O Tribunal de Justiça também observa que a diretiva visa apenas restabelecer o equilíbrio contratual entre os viajantes e o organizador de viagens. No entanto, **não permite que este último seja punido, nomeadamente através de indemnizações punitivas**.

O Tribunal de Justiça também recorda que o viajante não tem direito a uma indemnização por danos se o organizador provar que o incumprimento ou a execução incorreta dos serviços de viagem for imputável a um terceiro e for imprevisível ou inevitável. De acordo com a diretiva, **esta possibilidade de isenção de responsabilidade face a um viajante não depende de uma eventual culpa por parte desse terceiro**. Por conseguinte, a diretiva opõe-se à legislação polaca que exige que o organizador de viagens demonstre essa culpa.

Quanto à questão de saber se as obras de demolição podem ser consideradas «uma circunstância inevitável e

excecional», que exonera o organizador da obrigação de pagar uma indemnização por danos, o Tribunal de Justiça salienta que estas resultam de um ato de uma autoridade pública. Ora, estes atos são geralmente adotados de forma transparente e são antecidos de uma determinada publicidade. Por conseguinte, cabe ao órgão jurisdicional nacional verificar se o organizador de viagens ou o gerente da infraestrutura turística foram informados, ou até se participaram, no procedimento que conduziu à decisão de demolição, ou se foram informados do conteúdo dessa decisão antes da sua execução. **Existindo tal participação ou informação, a demolição das infraestruturas em questão não pode ser considerada imprevisível. Consequentemente, o organizador não se pode eximir da sua obrigação de indemnizar os viajantes.**

NOTA: O reenvio prejudicial permite que os órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes tenha sido submetido, interroguem o Tribunal de Justiça sobre a interpretação do Direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O Tribunal de Justiça não decide o litígio nacional. Cabe ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do Tribunal de Justiça. Esta decisão vincula, do mesmo modo, os outros órgãos jurisdicionais nacionais aos quais seja submetido um problema semelhante.

Documento não oficial, para uso exclusivo dos órgãos de informação, que não vincula o Tribunal de Justiça.
O [texto integral e, sendo caso disso, o resumo](#) do acórdão são publicados no sítio CURIA no dia da prolação.
Contacto Imprensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.
Imagens da prolação do acórdão disponíveis em «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

Fique em contacto!



¹ O nome do presente processo é um nome fictício. Não corresponde ao nome verdadeiro de nenhuma das partes no processo.

² [Diretiva \(UE\) 2015/2302](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.