

Processo C-328/23**Resumo do pedido de decisão prejudicial em aplicação do artigo 98.º, n.º 1, do Regulamento de Processo do Tribunal de Justiça****Data de entrada:**

25 de maio de 2023

Órgão jurisdicional de reenvio:

Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça, Áustria)

Data da decisão de reenvio:

25 de abril de 2023

Demandantes:

J

A

Demandadas:

Reisebüro GmbH

R GmbH

Objeto do processo principal

Defesa dos consumidores – Viagens organizadas e serviços de viagem conexos – Diretiva (UE) 2015/2302 – Rescisão do contrato de viagem organizada e direito de rescisão antes do início da viagem organizada – Rescisão devido à verificação de circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino – Informações pré-contratuais

Objeto e base jurídica do pedido de decisão prejudicial

Interpretação do direito da União, artigo 267.º TFUE

Questões prejudiciais

1. Deve interpretar-se o artigo 12.º, n.º 2, da 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 (JO 2015, L 326, p. 1), no sentido de que por circunstâncias inevitáveis e excepcionais que se verificam no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetam consideravelmente a realização da viagem organizada ou o transporte dos passageiros para o destino e que conferem ao consumidor o direito de rescindir o contrato de viagem organizada sem o pagamento de qualquer taxa de rescisão, e nas quais o viajante se baseia, se devem entender circunstâncias que:

- podem verificar-se já no momento da celebração do contrato de viagem organizada; ou
- que não devem verificar-se ainda no momento da celebração do contrato de viagem organizada, mas que surgem pela primeira vez entre essa data e
 - a declaração de rescisão, ou
 - a data do início da viagem organizada?

2. Deve interpretar-se o artigo 12.º, n.º 2, da referida Diretiva (UE) 2015/2302 no sentido de que as circunstâncias inevitáveis e excepcionais referidas nesse artigo são aquelas que:

- não são do conhecimento das partes no momento da celebração do contrato de viagem; ou
- podem ser do conhecimento das partes no momento da celebração do contrato de viagem; ou
- não sejam expectáveis ou previsíveis para as partes no momento da celebração do contrato de viagem; ou
- possam ser expectáveis ou previsíveis para as partes no momento da celebração do contrato de viagem, e, sendo o caso, com base em que critérios concretos decorrentes da diretiva; ou
- embora sejam do conhecimento das partes, em linhas gerais, no momento da celebração do contrato de viagem organizada, o seu alcance concreto não seja, porém, possível de avaliar (pelo menos, com alguma probabilidade) (por exemplo, se, em consequência de uma pandemia [no presente processo, de COVID] que já dura há vários meses [no presente processo, há mais de dez], as autoridades vão impor no destino de férias a realização de testes adicionais e/ou medidas de confinamento ou restrições à livre circulação); ou

– devem ser avaliadas, independentemente do grau de conhecimento das pessoas implicadas, exclusivamente com base em critérios objetivos e, sendo esse o caso, com base em que critérios concretos decorrentes da diretiva?

3. Deve interpretar-se o artigo 5.º da referida Diretiva (UE) 2015/2302 no sentido de que, por informações pré-contratuais a prestar ao viajante – em especial, as referidas no artigo 5.º, n.º 1, alínea f), sobre as «formalidades sanitárias», se devem entender igualmente as que digam respeito a testes e/ou medidas de confinamento e restrições à livre circulação impostos no destino de férias em razão da pandemia?

Em caso de resposta afirmativa à terceira questão:

4. Deve interpretar-se o artigo 5.º da referida Diretiva (UE) 2015/2302 no sentido de que, no caso de as partes alterarem, de comum acordo, as condições do contrato de viagem organizada posteriormente à celebração do contrato (adaptarem as condições ou «alterarem a reserva») – por exemplo (como no caso em apreço), no que diz respeito a certos serviços de viagem na aceção do artigo 5.º, n.º 1, alínea a), como os serviços de transporte, o itinerário ou a data de viagem – as informações pré-contratuais a prestar ao viajante (mesmo que não sejam abrangidas pela «alteração da reserva») devem ser prestadas de novo ou ser atualizadas, no todo ou em parte?

Disposições de direito da União invocadas

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, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho, em especial, artigo 5.º, artigo 12.º, n.º 2

Disposições de direito nacional invocadas

Pauschalreisegesetz (Lei sobre as Viagens Organizadas, a seguir «PRG»), em especial § 2, n.º 12, § 4, n.º 1, § 10

Apresentação sucinta dos factos e do processo principal

- 1 Os demandantes são consumidores e residem na Áustria, perto da fronteira alemã. A primeira demandada gere uma agência de viagens e, por seu intermédio, os demandantes compraram, no início de 2021, uma viagem organizada com destino a Cuba, preparada pela segunda demandada.
- 2 Os demandantes entraram em contacto com uma empregada da agência de viagens da primeira demandada, que era sua conhecida, em 20 de janeiro de 2021, altura em que foi decretado um confinamento na Áustria devido à pandemia de COVID.

- 3 A colaboradora da agência de viagens, que trabalhava a partir do seu domicílio, convidou as demandantes a deslocarem-se a sua casa, onde lhes explicou que, naquela altura, as viagens obrigavam a uma quarentena de dez dias no regresso à Áustria, bem como a fazer os testes PCR necessários, e que seria mais fácil viajar em data posterior, o que os demandantes recusaram. A referida colaboradora explicou que era possível viajar para Cuba, facto que suscitou o entusiasmo da segunda demandante. Tendo a empregada da agência de viagens perguntado à segunda demandante se esta, dada a sua incapacidade física, devido à necessidade de deslocação numa cadeira de rodas –, estaria em condições de viajar, – tendo a segunda demandante respondido em sentido afirmativo. A colaboradora da agência de viagens e os demandantes depreenderam do sítio *web* do Ministério dos Negócios Estrangeiros austríaco (a seguir «BMEIA») que era possível entrar em Cuba naquela altura, mas era necessário fazer um teste PCR tanto para o voo como para a entrada em Cuba. A colaboradora da agência de viagens alertou os demandantes para o facto de que os viajantes seriam transportados para o hotel reservado, devendo permanecer no hotel até receberem o resultado do teste. A colaboradora da agência de viagens não mencionou o o facto de, não obstante o resultado negativo do teste, os demandantes apenas poderem sair do hotel depois de cinco dias.
- 4 Em 20 de janeiro de 2021, os demandantes reservaram uma viagem organizada de 13 de fevereiro de 2021 a 3 de março de 2021, que incluía um voo de Munique-Frankfurt-Varadero (e regresso), bem como alojamento num hotel com pensão completa.
- 5 Na documentação de viagem remetida aos demandantes em 20 de janeiro de 2021 por correio eletrónico era indicado que os passageiros deveriam dispor de um atestado médico com um teste PCR negativo para o coronavírus (COVID-19), emitido com uma antecedência máxima de 72 horas antes da sua chegada, e que seriam submetidos, à chegada, a outro teste deste tipo. Foram transmitidas as seguintes informações adicionais:

«Devido à propagação do coronavírus (COVID-19), são desaconselhadas, a partir das 00:00 horas do dia 19 de dezembro de 2020 até novo aviso, todas as viagens turísticas e não essenciais. São esperadas restrições duradouras no tráfego aéreo e nas viagens, bem como restrições significativas na vida pública.»

– *Página inicial BMEIA Homepage*

Entrada em Cuba: Autorizado.

Condições: RT-PCR negativo para o SARS-CoV-2, realizado com antecedência não superior a 72 horas no momento da entrada. Teste adicional mediante pagamento à entrada no aeroporto. Não está prevista quarentena. [...]

– *A partir de 1 de janeiro de 2021, deve ser apresentado, à entrada, um RT-PCR negativo para o SARS-Co V-2, realizado nas 72 horas que antecedem a entrada. Os passageiros efetuarão adicionalmente um teste COVID à entrada no*

aeroporto, cujo resultado deve ser apresentado no prazo de 24 a 48 horas. O custo do referido teste é, atualmente, de 30 USD por pessoa (pagamento com cartão de crédito). Os passageiros devem comunicar à entrada o seu endereço em Cuba. Caso o teste seja positivo, os passageiros serão recolhidos naquele endereço e colocados em quarentena numa instituição estatal. Em caso de teste com resultado negativo, é permitido circular sem restrições em todo o país. [...]»

- 6 Além disso, no sítio *web* do BMEIA era ainda feita referência às disposições atuais de entrada e sanitárias, aplicáveis aos cidadãos austríacos. Os viajantes deveriam informar-se tempestivamente junto das representações externas competentes. O mais tardar, 48 horas antes da partida, deveriam ser lidas as diretrizes de segurança do Ministério dos Negócios Estrangeiros [alemão] referentes ao respetivo destino turístico, procedendo-se, se fosse o caso, a uma adaptação no que diz respeito à documentação de entrada. Poderiam ser aplicadas condições de entrada diferentes aos cidadãos não alemães ou aos cidadãos de países de maior risco de COVID. Deveriam ser observadas as disposições em vigor em matéria de COVID-19 para os voos reservados. Informações a este respeito figuravam no sítio *web* da respetiva companhia aérea.
- 7 Em 22 de janeiro de 2021, a colaboradora da agência de viagens entregou aos demandantes a documentação de viagem, tendo feito referência à necessidade da realização de um teste PCR para o voo e de um novo teste PCR no aeroporto de Cuba. Não foi possível apurar se foi abordada a questão do nível de alerta de viagem emitido pelo BMEIA ou o facto de que, à data da reserva em 20 de janeiro de 2021, o nível de alerta de viagem emitido para Cuba se situava em 6; a questão sobre a quarentena de cinco dias no hotel não foi abordada.
- 8 Em 12 de fevereiro de 2021, o primeiro demandante perguntou à colaboradora da agência de viagens se as suas declarações relativas aos testes PCR continuavam em vigor, o que esta confirmou após consulta do sítio *web* do BMEIA. As condições de entrada em Cuba foram igualmente discutidas, não tendo, contudo, a colaboradora da agência de viagens mencionado a indicação ali constante desde 6 de fevereiro de 2021 relativa e um teste pago, a realizar no quinto dia após a entrada. Não foi possível determinar quais as obrigações ou omissões impostas aos turistas durante esse período.
- 9 Em 13 de fevereiro de 2021, os demandantes dirigiram-se ao aeroporto de Munique tendo-lhes sido recusada a viagem, uma vez que não apresentavam um teste PCR.
- 10 Depois do seu regresso e da indicação da colaboradora da agência de viagens acerca de uma possível indemnização de 85 % do preço da viagem, as partes acordaram em alterar a reserva da viagem para 20 de fevereiro de 2021 e aeroporto de partida ser Frankfurt am Main, deduzindo o preço da viagem pago até ao momento.

- 11 Em 19 de fevereiro de 2021, os demandantes receberam da primeira demandada a documentação de viagem, na qual era feita novamente referência ao sítio *web* do BMEIA, tendo inferido da referida documentação que seriam eles próprios responsáveis pela entrada na Alemanha.
- 12 Em 18 e 19 de fevereiro de 2021, os demandantes fizeram pesquisas, tanto no sítio *web* do BMEIA sobre Cuba como noutros sítios *web* [BMEIA, ÖAMTC (Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touringclub (Clube Automóvel austríaco, Governo alemão)], sobre as condições de entrada na Baviera com trânsito pelo Tirol, classificado desde 14 de fevereiro de 2021 como território da variante do vírus, tendo obtido informações parcialmente contraditórias sobre se a referida entrada era possível e, em caso afirmativo, em que condições estritas o seria.
- 13 No sítio *web* do BMEIA constava, no que dizia respeito a Cuba em 18 de fevereiro de 2021, além de um aviso geral que não se referia a nenhum país em concreto, reproduzido no n.º 5, a seguinte indicação, que, porém, ainda não constava nesse sítio à data da celebração do contrato de viagem, em 20 de janeiro de 2021: *«A partir de 6 de fevereiro de 2021, deve ser apresentado à entrada um RT-PCR negativo para o SARS-CoV-2, o qual não poderá ter sido realizado com antecedência superior a 72 horas. Os passageiros farão, além disso, um teste COVID à entrada. O custo do referido teste é, atualmente, de 30 USD por pessoa (pagamento com cartão de crédito). Em seguida, quarentena obrigatória paga num estabelecimento designado pelo Estado cubano (principalmente, hotéis). Teste adicional mediante pagamento, no quinto dia após a entrada. O resultado estará disponível entre 48 horas e 72 horas.»*
- 14 Em 19 de fevereiro de 2021, na sequência de um pedido de informação da segunda demandante a respeito da «quarentena» em Cuba, a colaboradora da agência de viagens consultou a embaixada da Áustria em Cuba sobre as regras de entrada. Segundo a embaixada da Áustria, os viajantes deveriam permanecer no hotel até que obtivessem o resultado do teste PCR a realizar no local, podendo, contudo, durante esse período, permanecer livremente no hotel, o qual, em princípio, não poderiam abandonar depois das 20 h 00. A colaboradora da agência de viagens informou a segunda demandante desse facto, sem que previamente se tivesse informado junto da segunda demandada sobre a existência de outras regras relativas à quarentena. Não foi abordada a questão da exatidão da informação constante do sítio *web* do BMEIA no que diz respeito a Cuba acerca da realização de outro teste no quinto dia depois da entrada. Todavia, os demandantes presumiram que estava correta, uma vez que o registo de viagem remetia para o sítio *web* do BMEIA. Por conseguinte, os demandantes partiram do princípio de que teriam de fazer uma quarentena de dez dias em Cuba, pelo que consideraram que já não era razoável viajar.
- 15 Por mensagem de correio eletrónico enviado à primeira demandada em 19 de fevereiro de 2021, os demandantes declararam que não fariam a viagem «devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais (rescisão devido à alteração dos

pressupostos que estão na base do negócio)», exigindo a restituição do montante que tinham pago.

- 16 De resto, em 19 de fevereiro de 2021 vigorava o nível (máximo) de alerta de viagem 6 do BMEIA para todo o território de Cuba.

Principais argumentos das partes no processo principal

- 17 Os demandantes pedem que as demandadas sejam condenadas a reembolsar solidariamente a totalidade do preço da viagem. Baseiam a sua pretensão na violação das obrigações de esclarecimento e informação, no aconselhamento e mediação errados e ainda em circunstâncias inevitáveis e excepcionais que afetaram consideravelmente a realização da viagem organizada, tornando-a inviável.
- 18 As demandadas consideram que não se verificaram circunstâncias inevitáveis e excepcionais. Os demandantes tinham conhecimento da situação de pandemia desde o início, não se tendo verificado novas circunstâncias. A primeira demandada, enquanto retalhista, não tem legitimidade passiva.

Apresentação sucinta da fundamentação do pedido de decisão prejudicial

- 19 O órgão jurisdicional de primeira instância julgou a ação procedente, considerando que o nível de alerta de viagem máximo 6, emitido em 19 de fevereiro de 2021, conferia o direito à rescisão nos termos do § 10, n.º 2, da PRG, uma vez que estavam em causa circunstâncias excepcionais, independentemente do facto de a pandemia existir há um ano. Os demandantes também não poderiam quais as restrições aplicáveis à chegada à Alemanha, nem as que se verificariam em Cuba, o que fez com que não fosse razoável fazer a viagem. Além disso, as demandadas eram responsáveis por incumprimentos do contrato que justificam a rescisão pelos demandantes e que fundamentam a obrigação de reparação dos danos.
- 20 O órgão jurisdicional de recurso anulou a referida sentença, devolvendo o processo ao órgão jurisdicional de primeira instância para que este proferisse uma nova sentença após um procedimento complementar. Os requisitos da rescisão sem indemnização não estão, em seu entender, preenchidos, uma vez que os demandantes reservaram a viagem organizada com conhecimento da pandemia e dos consequentes avisos para não fazerem viagens turísticas e não necessárias, pelo que não merecem proteção. O período adicional de quarentena subsequente ao teste a realizar quando da entrada em Cuba não constitui uma circunstância inevitável e excepcional que afete consideravelmente a realização da viagem organizada. A responsabilidade por quaisquer erros nas informações que deveriam ter sido comunicadas aos demandantes no momento da alteração da reserva cabe aos retalhistas e organizadores de viagens. Porém, com base nos acordos contratuais, os demandantes – que, se tivessem sido corretamente informados não

teriam iniciado a segunda viagem e aos quais deve ser imputado o não comparecimento na primeira data prevista – apenas teriam direito ao reembolso do preço da viagem deduzindo uma indemnização de base fixa de 85 % do preço dos serviços de viagem, mas não do preço do voo.

- 21 O Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça) deve decidir do recurso de anulação interposto pelos demandantes contra a anulação da sentença e através do qual pedem a confirmação da sentença proferida em primeira instância que julgou a ação procedente. Enquanto órgão jurisdicional de última instância, o Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça) é obrigado a proceder ao reenvio prejudicial quando a aplicação correta do direito da União não se imponha com evidência tal que não dê lugar a dúvidas razoáveis. Essas dúvidas são suscitadas no caso em apreço.
- 22 Quanto à primeira questão: A decisão do processo depende, de modo determinante, da interpretação do artigo 12.º, n.º 2, e do artigo 5.º da Diretiva 2015/2302, que, por sua vez, deverá servir de base à interpretação do § 10, n.º 2, e § 4 da PRG. Questões semelhantes foram já submetidas ao Tribunal de Justiça em diversas ocasiões.
- 23 Quanto à segunda questão: A doutrina alemã divide-se quanto à interpretação do artigo 12.º, n.º 2, da Diretiva 2015/2302, nos termos do qual o viajante tem direito à rescisão sem pagar qualquer taxa de rescisão caso se «verifiquem» circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata. Enquanto alguns autores consideram irrelevante que as circunstâncias excepcionais se verifiquem no momento da celebração do contrato, no momento da apresentação da declaração de rescisão ou apenas pouco tempo antes do início da viagem, entendendo que perante tais circunstâncias o viajante deveria, igualmente, ter direito à rescisão sem custos quando, tendo conhecimento de uma pandemia, este reservasse uma viagem organizada – porventura, na esperança (por fim, gorada) de que a situação melhoraria até ao início da viagem –, outros consideram que a rescisão sem custos apenas poderia ser justificada por eventos imprevisíveis no momento da reserva, uma vez que as circunstâncias previsíveis não seriam «inevitáveis e excepcionais». Em sentido contrário, entendem outros autores que a circunstância que confere o direito à rescisão não teria de ser imprevisível. Outra corrente sublinha igualmente que já não mereceria proteção aquele que tivesse reservado a sua viagem, não obstante ter conhecimento da existência de uma situação de perigo.
- 24 Quanto à terceira e quarta questões: o texto e os considerandos da Diretiva 2015/2302 não definem claramente quais as obrigações de informação pré-contratuais que devem ser impostas ao organizador e/ou retalhista de viagens no que respeita às «formalidades sanitárias» referidas no artigo 5.º, n.º 1, alínea f), e se tal expressão se refere igualmente às circunstâncias, que são relevantes para efeitos da decisão, relativas às medidas adotadas no destino de férias em razão da pandemia.

- 25 Por um lado, o artigo 5.º, n.º 1, alínea f), da Diretiva 2015/2302 não está incluído na enumeração das informações previstas no artigo 6.º, n.º 1, as quais devem ser parte «integrante» do contrato de viagem organizada. Por outro lado, o artigo 7.º, n.º 2, prevê que o contrato de viagem organizada deve conter todo o conteúdo do acordo, incluindo, nomeadamente, as informações referidas no artigo 5.º, n.º 1, alínea f).
- 26 Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302, as informações pré-contratuais devem ser prestadas «antes de o viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou por uma proposta correspondente»; porém, da redação não resulta claramente se existem obrigações de informação e, em caso afirmativo, quais são essas obrigações e qual a sua extensão no caso de, depois da celebração inicial do contrato de viagem organizada, partes do contrato serem renegociadas e, conseqüentemente, alteradas por acordo («alteração da reserva»).

DOCUMENTO DE TRABALHO