



## Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Segunda Secção)

12 de janeiro de 2023\*

«Reenvio prejudicial — Diretiva (UE) 2015/2302 — Artigo 14.º, n.º 1 — Viagens organizadas e serviços de viagem conexos — Execução de um contrato de viagem organizada — Responsabilidade do organizador em causa — Medidas de luta contra a propagação mundial de uma doença infecciosa — Pandemia de COVID-19 — Restrições impostas no local de destino e de residência do viajante em questão, bem como noutros países — Falta de conformidade dos serviços prestados no âmbito da viagem organizada em causa — Redução de preço adequada dessa viagem organizada»

No processo C-396/21,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Landgericht München I (Tribunal Regional de Munique I, Alemanha), por Decisão de 18 de maio de 2021, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 29 de junho de 2021, no processo

**KT,**

**NS**

contra

**FTI Touristik GmbH,**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Segunda Secção),

composto por: A. Prechal (relatora), presidente de secção, M. L. Arastey Sahún, F. Biltgen, N. Wahl e J. Passer, juízes,

advogada-geral: L. Medina,

secretário: D. Dittert, chefe de unidade,

vistos os autos e após a audiência de 1 de junho de 2022,

vistas as observações apresentadas:

– em representação do Governo checo, por S. Šindelková, M. Smolek e J. Vlácil, na qualidade de agentes,

\* Língua do processo: alemão.

- em representação do Governo francês, por A. Daniel e A. Ferrand, na qualidade de agentes,
- em representação do Governo finlandês, por H. Leppo, na qualidade de agente,
- em representação da Comissão Europeia, por B.-R. Killmann, I. Rubene e C. Valero, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões da advogada-geral na audiência de 15 de setembro de 2022,

profere o presente

### **Acórdão**

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 14.º, n.º 1, 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, 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 (JO 2015, L 326, p. 1).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe dois viajantes, KT e NS (a seguir «recorrentes no processo principal»), a um operador turístico, a FTI Touristik GmbH, a respeito de uma redução do preço de uma viagem organizada solicitada na sequência de restrições impostas no local de destino destes dois viajantes, a fim de lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19, e de um regresso antecipado destes últimos ao seu local de partida.

### **Quadro jurídico**

#### ***Direito da União***

- 3 Os considerandos 31 e 34 da Diretiva 2015/2302 enunciam:
  - «(31) Os viajantes deverão também poder rescindir o contrato de viagem organizada em qualquer altura antes do início da viagem organizada, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada, tendo em conta as economias de custos previsíveis e justificáveis e as receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem. Deverão ter também o direito de rescindir o contrato de viagem organizada sem o pagamento de uma taxa de rescisão sempre que circunstâncias inevitáveis e excepcionais afetem significativamente a execução da viagem organizada. Isso poderá abranger, por exemplo, situações de guerra, outros problemas sérios de segurança como o terrorismo, riscos significativos para a saúde humana como sejam surtos de doenças graves no destino da viagem, ou catástrofes naturais como inundações, terremotos, ou condições meteorológicas que impossibilitem viajar em segurança para o destino acordado no contrato de viagem organizada.

[...]

(34) Importa estabelecer regras específicas quanto às vias de recurso face a uma falta de conformidade na execução do contrato de viagem organizada. O viajante deverá poder exigir a solução dos seus problemas e, sempre que uma parte significativa dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada não possa ser prestada, deverão ser-lhe oferecidas alternativas adequadas. Se o organizador não suprir a falta de conformidade num prazo razoável fixado pelo viajante, este último deverá poder fazê-lo e solicitar o reembolso das despesas incorridas. Em certos casos, não deverá ser necessário especificar um prazo, em especial se for necessário corrigir suprir imediatamente o incumprimento. Seria esse o caso, por exemplo, quando, devido ao atraso do autocarro disponibilizado pelo organizador, o viajante tiver de apanhar um táxi para chegar a tempo do seu voo. O viajante deverá também ter direito a uma redução do preço, à rescisão do contrato de viagem organizada e/ou à indemnização pelos danos eventualmente sofridos. A indemnização deverá cobrir igualmente os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes. O viajante deverá ser obrigado a informar o organizador, sem demora injustificada, tendo em conta as circunstâncias do caso, de qualquer falta de conformidade que constate durante a execução do serviço de viagem abrangido pelo contrato de viagem organizada. O facto de não o ter feito pode ser tido em conta na determinação da redução do preço ou da indemnização adequadas, caso essa informação pudesse ter evitado ou reduzido os danos.»

4 O artigo 1.º desta diretiva, sob a epígrafe «Objeto», dispõe:

«O objetivo da presente diretiva é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e para alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação de determinados aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos.»

5 O artigo 3.º da referida diretiva, sob a epígrafe «Definições», prevê:

«Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

[...]

12) “Circunstâncias inevitáveis e excepcionais”, qualquer situação fora do controlo da parte que a invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis;

13) “Falta de conformidade”, o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada;

[...]»

6 O artigo 13.º desta diretiva, sob a epígrafe «Responsabilidade pela execução da viagem organizada», enuncia:

«1. Os Estados-Membros asseguram que o organizador seja responsável pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada, independentemente de esses

serviços serem executados pelo próprio organizador ou por outros prestadores de serviços de viagem.

[...]

2. O viajante informa o organizador, sem demora injustificada, tendo em conta as circunstâncias do caso, de qualquer falta de conformidade que constate durante a execução do serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada.

3. Se algum dos serviços de viagem não for executado nos termos do contrato de viagem organizada, o organizador supre a falta de conformidade, salvo se isso:

a) For impossível; ou

b) Implique custos desproporcionados, tendo em conta a importância da falta de conformidade e o valor dos serviços de viagem afetados.

Se o organizador, nos termos do primeiro parágrafo, alíneas a) ou b), do presente número, não suprir a falta de conformidade, é aplicável o artigo 14.º

[...]»

7 O artigo 14.º da Diretiva 2015/2302, sob a epígrafe «Redução do preço e indemnização por danos», enuncia:

«1. Os Estados-Membros asseguram que o viajante tenha direito a uma redução adequada do preço durante todo o período em que se verifique a falta de conformidade, salvo se o organizador provar que essa falta de conformidade é imputável ao viajante.

2. O viajante tem direito a receber uma indemnização adequada do organizador por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade. Essa indemnização deve ser paga sem demora injustificada.

3. O viajante não tem direito a uma indemnização por danos se o organizador provar que a falta de conformidade é:

a) Imputável ao viajante;

b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou

c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

[...]»

### ***Direito alemão***

8 O § 651i do Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil, a seguir «BGB») prevê:

«(1) O organizador da viagem deve fornecer ao viajante a viagem organizada sem deficiências que afetem a sua execução.

(2) A viagem organizada está isenta de deficiências se tiver as características acordadas. Se nenhuma característica for acordada, a viagem organizada estará isenta de deficiências mediante as seguintes condições:

1. se for adequada para a finalidade prevista no contrato, ou, pelo menos,
2. se for adequada para a finalidade habitual e tiver a qualidade habitual das viagens organizadas do mesmo tipo e que o viajante possa esperar atendendo à natureza da viagem organizada.

Também se verifica uma deficiência na execução do serviço de viagem se o organizador não assegurar os serviços de viagem ou os assegurar com um atraso injustificado.

(3) No caso de a execução da viagem organizada ser defeituosa, o viajante pode, quando estejam preenchidos os requisitos das disposições seguintes e salvo disposição legal em contrário,

[...]

6. exercer o direito a uma redução do preço da viagem (§ 651m) [...]

[...]»

9 O § 651m do BGB dispõe:

«O preço da viagem é reduzido enquanto durar a execução deficiente da viagem. Havendo lugar a redução, o preço da viagem deve ser reduzido na proporção entre o que teria sido o valor da viagem organizada no momento da celebração do contrato, se a execução não tivesse sido deficiente, e o seu valor real. A redução deve, se necessário, ser determinada por estimativa.»

### **Litígio no processo principal e questão prejudicial**

10 Em 30 de dezembro de 2019, os recorrentes no processo principal compraram à FTI Touristik uma viagem organizada que incluía, por um lado, um voo de ida e volta entre a Alemanha e a Grande Canária (Espanha) e, por outro, uma estada nesta ilha no período compreendido entre 13 e 27 de março de 2020. Os recorrentes no processo principal puderam partir para o seu local de destino conforme previsto.

11 Contudo, em 15 de março de 2020, as autoridades espanholas tomaram medidas em todo o território espanhol, a fim de lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19, o que implicou, nomeadamente, o encerramento das praias da Grande Canária e a instauração de um recolher obrigatório nesta ilha. No hotel em que os recorrentes no processo principal estavam hospedados, os hóspedes só foram autorizados a sair do seu quarto para se alimentar, o acesso às piscinas e às espreguiçadeiras foi proibido e o programa de animações foi anulado. Em

18 de março de 2020, os recorrentes no processo principal foram informados de que deviam estar preparados para abandonar a referida ilha a qualquer momento e, dois dias depois, tiveram de regressar à Alemanha.

- 12 No seu regresso, os recorrentes no processo principal pediram à FTI Touristik que lhes concedesse uma redução de preço de 70 % da sua viagem organizada, ou seja, no montante de 1 018,50 euros. A FTI Touristik recusou conceder-lhes essa redução de preço, considerando que não podia ser responsabilizada pelo que constituía um «risco geral da vida». Na sequência dessa recusa, os recorrentes no processo principal interpuseram recurso no Amtsgericht München (Tribunal de Primeira Instância de Munique, Alemanha) a fim de beneficiarem da referida redução de preço.
- 13 Por Sentença de 26 de novembro de 2020, esse órgão jurisdicional julgou a ação improcedente, considerando que as medidas adotadas pelas autoridades espanholas para lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19 eram medidas de proteção da saúde dos recorrentes no processo principal e que essa proteção não podia implicar uma «falta de conformidade» da viagem organizada destes últimos, na aceção do § 651i do BGB. O referido órgão jurisdicional sublinha, a este respeito, que as pessoas que exploram o hotel em que os recorrentes no processo principal estavam hospedados tinham sido obrigadas a tomar medidas de proteção em relação aos seus hóspedes.
- 14 Os recorrentes no processo principal interpuseram recurso dessa decisão no Landgericht München I (Tribunal Regional de Munique I, Alemanha), o órgão jurisdicional de reenvio. Esse órgão jurisdicional considera que certamente se pode considerar que o operador turístico de uma viagem organizada pode ser responsabilizado em caso de falta de conformidade dos serviços de viagem em causa, resultante da aplicação das medidas de proteção da saúde, tendo em conta a responsabilidade objetiva desse organizador, prevista no § 651i do BGB. No entanto, aquando da viagem dos recorrentes no processo principal, tinham sido igualmente adotadas na Alemanha medidas semelhantes às adotadas pelas autoridades espanholas para lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19, pelo que as medidas impostas no local de destino podiam ser consideradas «circunstâncias habituais» impostas em toda a Europa devido a esta pandemia e não circunstâncias extraordinárias próprias desse local de destino.
- 15 Por outro lado, o órgão jurisdicional de reenvio tem dúvidas quanto à questão de saber se se podia considerar que as restrições assim impostas fazem parte do «risco geral da vida» que exclui a responsabilidade do operador turístico da viagem organizada em causa. A este respeito, invoca um acórdão do Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça Federal, Alemanha), no qual foi, designadamente, declarado, em substância, que a garantia contratual em matéria de viagens pode ser limitada no que respeita a circunstâncias que se enquadram unicamente na esfera pessoal do viajante ou em que se verifiquem riscos que o viajante tem igualmente de suportar na vida quotidiana. Deste modo, o viajante deve suportar os riscos ligados a uma atividade abrangida pelo «risco geral da vida» nos casos em que nenhuma violação de uma obrigação ou mais nenhum facto gerador de responsabilidade sejam imputáveis ao operador turístico das viagens em causa. É o que acontece quando, independentemente dos serviços de viagem conexos previstos na viagem organizada, o viajante tem um acidente no seu local de férias, adoece, é vítima de uma infração penal, ou por qualquer motivo pessoal já não pode beneficiar do resto desses serviços de viagem conexos.

- 16 O órgão jurisdicional de reenvio salienta ainda que, embora, como demonstra o considerando 31 da Diretiva 2015/2302, os autores desta diretiva tenham feito figurar entre as «circunstâncias inevitáveis e excepcionais», na aceção do artigo 12.º, n.º 2, da mesma, os «surtos de doenças graves no destino da viagem», pode-se pressupor que esses autores não tinham previsto a situação de uma pandemia.
- 17 Nestas circunstâncias, o Landgericht München I (Tribunal Regional de Munique I) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça a seguinte questão prejudicial:
- «As restrições impostas por uma doença infecciosa no local de destino da viagem constituem uma falta de conformidade, na aceção do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva (UE) 2015/2302, ainda que, devido à propagação mundial dessa doença infecciosa, tais restrições tenham sido impostas tanto no local de residência do viajante como noutros países?»

### **Quanto à questão prejudicial**

- 18 Com a sua questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302 deve ser interpretado no sentido de que um viajante tem direito a uma redução do preço da sua viagem organizada quando a falta de conformidade dos serviços de viagem incluídos na sua viagem organizada for devido a restrições impostas no local de destino desse viajante para lutar contra a propagação de uma doença infecciosa e essas restrições também tiverem sido impostas no seu local de residência, bem como noutros países devido à propagação mundial dessa doença.
- 19 A este respeito, segundo jurisprudência constante, há que ter em conta, na interpretação de uma disposição do direito da União, não só os seus termos mas também o seu contexto, os objetivos prosseguidos pela regulamentação de que faz parte e, se for caso disso, a sua génese (Acórdão de 18 de outubro de 2022, IG Metall e ver.di, C-677/20, EU:C:2022:800, n.º 31 e jurisprudência referida).
- 20 No que respeita, em primeiro lugar, aos termos do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302, esta disposição dispõe que os Estados-Membros devem assegurar que o viajante tenha direito a uma redução adequada do preço durante todo o período em que se verifique a falta de conformidade dos serviços prestados, salvo se o organizador provar que essa falta de conformidade é imputável a esse viajante.
- 21 Assim, resulta dos termos da referida disposição que o direito do referido viajante a uma redução do preço da sua viagem organizada está sujeito à única condição de haver uma falta de conformidade dos serviços de viagem prestados. Em conformidade com o artigo 3.º, n.º 13, da Diretiva 2015/2302, o conceito de «falta de conformidade» define-se como o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada.
- 22 Daqui resulta que o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem basta para conferir ao viajante em questão o direito de obter uma redução do preço da sua viagem organizada junto do organizador que lhe vendeu esta última. A causa dessa falta de conformidade, designadamente a sua imputabilidade junto desse organizador, não é pertinente a este respeito. Com efeito, como salientou igualmente a advogada-geral no n.º 17 das suas

conclusões, a constatação da falta de conformidade é objetiva, no sentido de que implica unicamente a comparação entre os serviços incluídos na viagem organizada do viajante em causa e aqueles que são efetivamente prestados a este último.

- 23 Os termos desta disposição preveem uma única exceção a este direito do viajante, a saber, quando a falta de conformidade for imputável a este último. Tendo em conta o significado claro desta exceção e a interpretação estrita que deve ser feita de qualquer exceção, a referida exceção não pode visar situações diferentes daquelas em que a falta de conformidade é imputável a esse viajante.
- 24 Por conseguinte, resulta da interpretação literal do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302 que o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada conferem ao viajante em causa um direito a uma redução de preço em quaisquer circunstâncias, exceto quando esse incumprimento ou execução deficiente sejam imputáveis a esse viajante. O facto de a falta de conformidade desses serviços de viagem ser imputável ao organizador ou a pessoas diferentes do referido viajante ou o facto de se dever a circunstâncias que escapam ao controlo desse organizador, como «circunstâncias inevitáveis e excepcionais», na aceção do artigo 3.º, n.º 12, da Diretiva 2015/2302, não prejudicam, deste modo, a existência do direito a uma redução do preço do mesmo viajante.
- 25 Em segundo lugar, no que respeita ao contexto em que o artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302 se inscreve, há que observar que esta disposição faz parte do regime de responsabilidade contratual harmonizado dos operadores de viagens organizadas instituído pelos artigos 13.º e 14.º desta diretiva, que fazem parte do seu capítulo IV, intitulado «Execução da viagem organizada». Este regime de responsabilidade caracteriza-se por uma responsabilidade objetiva do organizador em causa e por uma definição limitativa das situações em que este pode eximir-se da mesma.
- 26 Com efeito, o artigo 13.º da referida diretiva, sob a epígrafe «Responsabilidade pela execução da viagem organizada», prevê, no seu n.º 1, que os Estados-Membros devem assegurar que esse organizador seja responsável pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada, independentemente de esses serviços serem executados pelo próprio organizador ou por outros prestadores de serviços de viagem. O n.º 3 deste artigo dispõe que, se um dos referidos serviços não for executado em conformidade com o contrato de viagem organizada, o referido organizador deve, em princípio, corrigi-lo e, nas situações em que este não os possa corrigir, aplica-se o artigo 14.º da mesma diretiva.
- 27 O artigo 14.º da Diretiva 2015/2302, sob a epígrafe «Redução do preço e indemnização por danos», confere, além do direito do viajante em causa a uma redução de preço, previsto no n.º 1 deste artigo, o direito distinto deste a uma indemnização por danos, definido nos n.ºs 2 e 3 do referido artigo. Este direito a uma indemnização por danos pelo organizador em causa abrange qualquer prejuízo sofrido pelo viajante em razão da falta de conformidade dos serviços de viagem prestados, exceto quando essa falta de conformidade for imputável ao próprio viajante ou imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem em causa e revestir um carácter imprevisível e inevitável, nomeadamente devido a «circunstâncias inevitáveis e excepcionais». Como referiu igualmente a advogada-geral no n.º 23 das suas conclusões, resulta da estrutura do artigo 14.º da Diretiva 2015/2302 que as exceções ao direito a indemnização por danos são específicas deste direito e não podem ser transpostas para o direito a uma redução de preço.



- 28 A interpretação contextual do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302 corrobora, assim, a interpretação literal desta disposição, uma vez que dela resulta que esta última se inscreve num regime de responsabilidade que concentra a responsabilidade contratual no organizador.
- 29 Em terceiro lugar, no que se refere ao objetivo prosseguido pela Diretiva 2015/2302, resulta do seu artigo 1.º que este objetivo consiste, nomeadamente, em assegurar um elevado nível de defesa do consumidor. A interpretação literal do artigo 14.º, n.º 1, desta diretiva é, deste modo, igualmente corroborada pela sua interpretação teleológica. Com efeito, um elevado nível de defesa do consumidor é assegurado ao conferir aos viajantes um direito a uma redução de preço em todas as situações de falta de conformidade dos serviços de viagem prestados, independentemente da causa e da imputabilidade dessa falta de conformidade e prevendo como única exceção a esse direito a situação em que a referida falta de conformidade é imputável ao viajante em causa.
- 30 Por último, em quarto lugar, a génese da Diretiva 2015/2302 confirma igualmente a interpretação literal do seu artigo 14.º, n.º 1. Com efeito, como observou a advogada-geral no n.º 25 das suas conclusões, a proposta inicial desta diretiva previa as mesmas exceções no que respeita ao direito a uma redução de preço da viagem organizada e ao direito à indemnização por danos do viajante em causa. Todavia, no decurso do processo legislativo, as exceções a este direito a uma redução de preço distinguiram-se das exceções a esse direito à indemnização por danos.
- 31 Decorre assim da redação e do contexto do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302, bem como do objetivo e da génese desta diretiva, que o viajante em causa beneficia de um direito a uma redução de preço da sua viagem organizada em todas as situações em que se verifique a falta de conformidade dos serviços de viagem prestados, com exceção de um único caso, a saber, aquele em que essa falta de conformidade é imputável a esse viajante. Deste modo, é conferido ao referido viajante esse direito a uma redução de preço independentemente da questão de saber se a referida falta de conformidade se deve a «circunstâncias inevitáveis e excecionais» que escapam ao controlo do organizador em causa.
- 32 No caso em apreço, e sob reserva de uma verificação que caberá ao órgão jurisdicional de reenvio efetuar, as faltas de conformidade dos serviços de viagem em causa no processo principal são devidas a medidas sanitárias tomadas no local de destino dos recorrentes no processo principal, a fim de lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19.
- 33 Essas medidas sanitárias não podem, tal como o facto de terem sido adotadas medidas semelhantes no local de residência dos recorrentes no processo principal e noutros países, obstar ao seu direito de beneficiarem de uma redução de preço, em aplicação do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302. Especialmente, a questão de saber se, como indica o órgão jurisdicional de reenvio, em primeiro lugar, as medidas adotadas para lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19 poderiam ser consideradas não como circunstâncias extraordinárias, mas como circunstâncias habituais, uma vez que tinham sido adotadas em muitos outros países e, em segundo lugar, essas medidas e as suas consequências fazem parte do «risco geral da vida» que um viajante deve suportar, não é pertinente para apreciar o direito deste último a uma redução de preço da sua viagem organizada, em aplicação do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302.
- 34 Com efeito, como resulta do n.º 22 do presente acórdão, a constatação de uma falta de conformidade dos serviços prestados apenas exige uma comparação entre os serviços incluídos na viagem organizada do viajante em causa e os serviços efetivamente prestados a este último, pelo que a natureza extraordinária ou habitual das circunstâncias que rodeiam essa falta de conformidade não tem incidência na concessão desse direito. Além disso, embora as restrições

que as autoridades públicas impõem a esse viajante em razão da propagação mundial da pandemia de COVID-19 constituam um risco para este, o incumprimento ou a execução deficiente de serviços de viagem organizada causados por essas restrições não é imputável ao referido viajante. Ora, como foi exposto no n.º 23 do presente acórdão, só essa imputabilidade pode isentar o organizador em causa da sua obrigação de conceder ao mesmo viajante uma redução de preço da sua viagem em caso de falta de conformidade dos serviços prestados.

- 35 A argumentação do Governo checo segundo a qual a observância da regulamentação aplicável no local de destino da viagem é uma cláusula implícita de qualquer contrato de viagem organizada, de modo que o cumprimento das medidas restritivas adotadas pelas autoridades no local de destino de viagem não pode ser considerado uma falta de conformidade dos serviços prestados, não põe em causa a conclusão que figura no n.º 31 do presente acórdão. Com efeito, embora seja verdade que o cumprimento dessa regulamentação se impõe às partes de um contrato de viagem organizada independentemente de tal ser indicado nesse contrato e que o referido cumprimento pelo organizador pode implicar uma falta de conformidade dos serviços de viagem prestados, não é menos verdade que essa falta de conformidade não é, em todo o caso, imputável ao viajante em causa, pelo que este último tem direito a uma redução de preço da sua viagem organizada. O facto de a referida falta de conformidade também não ser imputável ao organizador em causa também não é relevante, uma vez que esse direito a uma redução de preço assenta numa responsabilidade objetiva deste último, como referido no n.º 25 do presente acórdão.
- 36 No âmbito da apreciação da existência de um direito a uma redução de preço, em aplicação do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302, caberá ainda ao órgão jurisdicional de reenvio tomar em consideração os seguintes elementos.
- 37 Em primeiro lugar, como resulta de uma leitura conjugada desta disposição e do artigo 3.º, ponto 13, da Diretiva 2015/2302, a obrigação de o organizador conceder essa redução de preço só é apreciada à luz dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada que são objeto de um incumprimento ou uma execução deficiente. Esse organizador não é obrigado a compensar os serviços que não se comprometeu a prestar. Esse contrato de viagem organizada limita, assim, esta obrigação ao referido organizador.
- 38 Tendo em conta o objetivo da Diretiva 2015/2302, que visa garantir um elevado nível de defesa do consumidor, as obrigações do organizador resultantes desse contrato não podem, no entanto, ser interpretadas restritivamente. Assim, essas obrigações incluem não só as expressamente estipuladas no contrato de viagem organizada mas também as que lhe estão associadas em resultado do objetivo desse contrato (v., neste sentido, Acórdão de 18 de março de 2021, *Kuoni Travel*, C-578/19, EU:C:2021:213, n.º 45). No caso em apreço, caberá ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar, com base nos serviços que o organizador em causa devia prestar, em conformidade com o contrato de viagem organizada assinado com os recorrentes no processo principal, se, nomeadamente, o encerramento das piscinas do hotel em questão, a inexistência de um programa de animação nesse hotel e a impossibilidade de aceder às praias da Grande Canária e de visitar esta ilha na sequência da adoção das medidas tomadas pelas autoridades espanholas para lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19 podiam constituir incumprimentos ou execuções deficientes desse contrato pelo organizador.
- 39 Em segundo lugar, nos termos do artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302, a redução de preço da viagem organizada em causa deve ser adequada para todo o período da falta de conformidade. A apreciação desse carácter adequado deve, tal como a determinação de uma falta de conformidade, ser feita de maneira objetiva, tendo em conta as obrigações do organizador por força do contrato

de viagem organizada celebrado. Assim, esta apreciação deve basear-se numa estimativa do valor dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada em causa que não foram cumpridos ou que foram executados de modo deficiente tendo em conta a duração desse incumprimento ou execução deficiente e o valor dessa viagem organizada. A redução de preço da referida viagem organizada deve corresponder ao valor dos serviços de viagem que tenham sido prestados com falta de conformidade.

- 40 Em terceiro lugar, como resulta do considerando 34 e do artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva 2015/2302, o viajante em causa deve informar o organizador, sem demora excessiva e atendendo às circunstâncias do caso em apreço, das situações de falta de conformidade observadas no âmbito da prestação de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada. A falta de indicação pode ser tida em conta no âmbito da fixação da redução de preço dessa viagem organizada, se essa indicação pudesse ter tido por efeito limitar a duração da falta de conformidade constatada.
- 41 No caso em apreço, na medida em que essas situações de falta de conformidade são devidas às medidas tomadas pelas autoridades espanholas para lutar contra a propagação da pandemia de COVID-19, a indicação pelos recorrentes no processo principal das referidas faltas de conformidade não podia ter por efeito limitar a duração das mesmas. Por conseguinte, a falta de indicação não pode ser tida em conta no âmbito da fixação desta redução de preço.
- 42 Atendendo a todas as considerações precedentes, há que responder à questão submetida que o artigo 14.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2302 deve ser interpretado no sentido de que um viajante tem direito a uma redução do preço da sua viagem organizada quando a falta de conformidade dos serviços de viagem incluídos na sua viagem organizada for devido a restrições que foram impostas no seu local de destino para lutar contra a propagação de uma doença infecciosa e essas restrições forem igualmente impostas no seu local de residência, bem como noutros países em razão da propagação mundial dessa doença. Para ser adequada, essa redução de preço deve ser apreciada à luz dos serviços incluídos na viagem organizada em causa e corresponder ao valor dos serviços cuja falta de conformidade foi constatada.

### **Quanto às despesas**

- 43 Revestindo o processo, quanto às partes na causa principal, a natureza de incidente suscitado perante o órgão jurisdicional de reenvio, compete a este decidir quanto às despesas. As despesas efetuadas pelas outras partes para a apresentação de observações ao Tribunal de Justiça não são reembolsáveis.

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal de Justiça (Segunda Secção) declara:

**O artigo 14.º, n.º 1, 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, 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,**

**deve ser interpretado no sentido de que:**

**um viajante tem direito a uma redução do preço da sua viagem organizada quando a falta de conformidade dos serviços de viagem incluídos na sua viagem organizada for devido a**

**restrições que foram impostas no seu local de destino para lutar contra a propagação de uma doença infecciosa e essas restrições forem igualmente impostas no seu local de residência, bem como noutros países em razão da propagação mundial dessa doença. Para ser adequada, essa redução de preço deve ser apreciada à luz dos serviços incluídos na viagem organizada em causa e corresponder ao valor dos serviços cuja falta de conformidade foi constatada.**

Assinaturas