



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3155/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Regulamento (CE) n.o 261/2004

**Pedido do Consumidor:** Reembolso de despesas resultantes de cancelamento de voo.

---

## **SENTENÇA Nº 80/2024**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:** ---, identificada nos autos.

e

**Reclamada:** ---- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes, em síntese, que iam fazer viagem operada pela Reclamada que esta cancelou, não tendo os Reclamantes aceitado a data do novo voo proposto pela Reclamada, solicitando o reembolso do preço. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento total de € 1.083,82, nos seguintes termos: € 236,70 com aluguer de automóvel; € 56,30 com combustível; € 15,75 com portagens; € 65,00 por perda de um dia com remuneração trabalho; € 56,01 com refeições; € 154,06 por reembolso do valor da viagem e € 500,00 a título de indemnização, à razão de € 250,00 por passageiro (cf. reclamação e posterior ampliação do pedido dos Reclamantes).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A Reclamada veio alegar que os Reclamantes não têm direito ao valor peticionado, por terem optado pelo reembolso do preço do bilhete cancelado e procurado uma alternativa para viajar diferente daquela que lhes foi proposta pela Reclamada. Que assim sucedendo, não está a Reclamada obrigada a indemnizar.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);
2. Os Reclamantes são casados um com outro, no regime de comunhão de adquiridos (cf. declarações do Reclamante);
3. Em data concretamente não determinada, os Reclamantes adquiriram, através de agência de viagens, passagens aéreas para voo operado pela Reclamada de Lisboa para Alicante, ida e volta, com partida a 8 de setembro de 2022 (voo ---) e regresso a 18 de setembro de 2022 (voo ---) (cf. bilhetes eletrónicos junto a fls. 5 e 7, respetivamente);
4. Os Reclamantes adquiriram o mencionado voo por motivo de férias (cf. declarações da Reclamante);
5. O voo de regresso de Alicante para Lisboa, custou € 154,06 (cf. doc. a fls. 37);
6. A 16 de setembro, em Alicante, o voo ---, de regresso a Lisboa, foi cancelado, tendo a Reclamada indicado novo voo para o dia 21 de setembro de 2022 (cf. *boarding pass* a fls. 9 e 10 e declarações da Reclamante);
7. Os Reclamantes não aceitaram a nova data, por terem de trabalhar dia 20 de setembro (cf. declarações da Reclamante);
8. Os Reclamantes alugaram um veículo automóvel para viajar até Badajoz, por € 216,70, tendo gasto € 56,30 em combustível, € 15,75 em portagens e € 56,01 com refeições (cf. doc. a fls. 13, doc. a fls. 15, doc. a fls. 17 e doc. a fls. 34 e 25 respetivamente e declarações da Reclamante);
9. A 20 de setembro de 2022, os Reclamantes regressaram a Lisboa (cf. declarações da Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



10. O Reclamante é estucador não tendo comparecido no local de trabalho a 19 de setembro de 2022, nem auferido a remuneração de € 65,00 (cf. doc. a fl. 11 e declarações da Reclamante);
11. A 5 de outubro de 2022, a Reclamante contactou a Reclamada (cf. doc. a fl. 19);
12. Por conta do cancelamento do voo ---, os Reclamantes não receberam qualquer pagamento da Reclamada (cf. declarações do Reclamante);

### **3.1.2. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as normas da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que ia viajar, juntamente com o Reclamante, com quem está casada no regime de comunhão de adquiridos, em viagem de férias, de Lisboa para Alicante, com regresso a 18 de setembro de 2022. Que foi informada, a 16 de setembro de 2022, do cancelamento do voo de regresso e que o novo voo seria realizado a 21 de setembro de 2022. Que a Reclamante e o marido não aceitaram viajar na data proposta, por necessitarem de regressar ao trabalho dia 19. Que decidiram alugar um veículo automóvel para regressar a Lisboa antes do dia 21, tendo suportado o pagamento do respetivo aluguer, combustível, portagens e refeições. Confrontada com o doc. a fl. 11, da CR2 Construção e Remodelação, esclareceu ser a entidade para quem trabalha o marido, na qualidade de estucador, não tendo comparecido na mesma a 19 de setembro de 2022, por motivo do cancelamento do voo de regresso, tendo deixado de auferir a remuneração de € 65,00. Que, até ao presente, nem a Reclamante nem o seu marido, receberam qualquer importância da Reclamada por conta do cancelamento do voo de regresso a Lisboa.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente, estando em causa um contrato de consumo celebrado entre consumidores e um profissional: um contrato de transporte aéreo.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Compulsada a matéria de facto, está provado que os Reclamantes contrataram à Reclamada, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, ida e volta, tendo posteriormente a Reclamada cancelado o voo de regresso e proposto uma nova data, a realizar após a data do voo cancelado. Ficou ainda provado que os Reclamantes não aceitaram regressar na nova data proposta e optaram por regressar a Lisboa, em carro alugado, antes da data proposta pela Reclamada, com custos.

A questão a apreciar nestes autos é saber se os Reclamantes têm, ou não, os seguintes direitos por conta do voo cancelado pela Reclamada:

- i)* Reembolso do preço da viagem cancelada, no valor de € 154,06;
- ii)* Indemnização de € 500,00, por cancelamento do voo;
- iii)* Reembolso de despesas que alegam ter sofrido com o regresso de carro e a perda de um dia de remuneração, num total de € 485,77;

A matéria consta do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Concretamente, do seu artigo 5.º, que elenca os direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo, isto é, por não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que pelo menos um lugar foi reservado [cf. alínea *l*) do artigo 2.º].

Vejamos.

*i) Do reembolso do preço da viagem cancelada, no valor de € 154,06*

Nos termos legais, em caso de cancelamento de voo deve ser oferecido ao passageiros o reembolso do preço, total ou da parte da viagem não efetuada, ou um voo de reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade [cf. als. *a*), *b*) e *c*) do artigo 8.º, por remissão do artigo 5.º, n.º 1, al. *a*), do Regulamento (CE) n.º 261/2004].



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No caso em análise, ficou provado que o voo de regresso operado pela Reclamada foi cancelado com dois dias de antecedência sobre a data da sua realização, tendo a Reclamada oferecido aos Reclamantes o reencaminhamento para data posterior, que estes não aceitaram.

Assim, têm os Reclamante direito a receber da Reclamada o preço parcial das viagens contratadas que não efetuaram, correspondente à quantia de € 154,06.

*ii) Do pagamento de indemnização de € 500,00, por cancelamento do voo*

Em caso de cancelamento de voo, os passageiros têm o direito a receber uma indemnização da transportadora aérea, exceto se esta tiver informado os passageiro com as antecedências prevista nas subalíneas *i) a iii)* da alínea *c)* do artigo 5.o e oferecido reencaminhamento em certas condições do Regulamento (CE) n.o 261/2004.

Quanto à indemnização, é a mesma determinada em função da distância do voo, o que, no caso em análise, significa € 250,00 por passageiro [cf. artigo 7.o, n.o 1, al. *a)*, do Regulamento (CE) n.o 261/2004].

No caso em análise, ficou provado que o voo de regresso da Reclamada, de Alicante para Lisboa, foi cancelado com dois dias de antecedência sobre a data da sua realização. Ou seja, sem ser com as antecedências prevista nas subalíneas *i) a iii)* da alínea *c)* do artigo 5.o Regulamento (CE) n.o 261/2004.

Assim, cada um dos Reclamantes tem direito a ser indemnizado em € 250,00, num total de € 500,00.

*iii) Do reembolso das despesas com o regresso de carro a Lisboa e a perda de um dia de remuneração, num total de € 485,77*

Os direitos reconhecidos no Regulamento (CE) n.o 261/2004 aos passageiros são *mínimos* (cf. artigos 1.o, n.o 1, e 12.o, n.o 1), não prejudicando o eventual direito a serem reembolsados dos danos causados em caso de cancelamento, nos termos gerais.

Ora, no caso em análise, não fora a conduta de Reclamada, de cancelar o voo -- e de apenas propor o seu reencaminhamento para data posterior, os Reclamantes provavelmente não teriam regressado a Lisboa num carro alugado, nem suportados os os custos com o seu aluguer, com combustível, portagem e refeições. Adicionalmente, se a Reclamada tivesse efetuado o voo de regresso no dia contratado, o Reclamante teria chegado a tempo de trabalhar no 19 de setembro de 2023, auferindo a correspondente remuneração, de € 65,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No entanto, não se pode deixar de atender ao facto que, em resultado do cancelamento do voo ---, os Reclamantes já terem direito a receber da Reclamada a quantia de € 500,00, a título de indemnização.

Ora, em nosso entender, a indemnização suplementar prevista no artigo 12.o do Regulamento (CE) n.o 261/2004, não tem por finalidade um duplo ressarcimento dos danos causados aos passageiros com o cancelamento de voos. Tem apenas por finalidade assegurar que, caso a indemnização prevista no mencionado regulamento não cubra a totalidade dos danos causados, os passageiros podem, nos termos das legislações nacionais de cada Estado-membro e segundo os respetivos pressupostos, peticionar o seu ressarcimento. Este ressarcimento será, nas palavras do legislador da União Europeia, a “*indemnização suplementar*”. Neste sentido, a segunda parte do artigo 12.o do Regulamento (CE) n.o 261/2004, determina que a indemnização concedida ao abrigo deste Regulamento pode ser deduzida dessa indemnização. Precisamente para evitar uma duplicação de indemnizações advindas do mesmo evento.

Em face do exposto, uma vez que a indemnização devida aos Reclamantes, nos termos do mencionado artigo 7.o do Regulamento (CE) n.o 261/2004, já cobre a totalidade dos danos que os Reclamantes sofreram com o incumprimento dos deveres contratuais pela transportadora aérea no que diz respeito ao cancelamento do voo, não procede o pedido de reembolso de tais despesas.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia total de € 654,06.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.083,82 (mil e oitenta e três euros e oitenta e dois cêntimos), o valor indicado pelos Reclamantes, não tendo o mesmo merecido oposição por parte da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**