

Processo nº 747/2025

Sentença Nº 237 / 2025

SUMÁRIO:

A companhia aérea deve prestar gratuitamente aos passageiros, o serviço de assistência na sequência de voos cancelados, sob pena de responder pelos danos causados pela omissão de tal prestação.

1. PARTES

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

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que efetuaram compra de viagem operada pela Reclamada, que foi cancelada. Que foram compensados pela Reclamada em € 800,00 pelo mencionado cancelamento, mas tiveram despesas. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 350,99, por despesas incorridas devido à falha da Reclamada em prestar a assistência devida.

A Reclamada contestou oralmente, alegando que não aceitou pagar as despesas dos Reclamantes na totalidade por entender que não estão totalmente contabilizadas por faturas.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada é companhia aérea (facto do domínio público);
2. Os Reclamantes, casados entre si, iam viajar em voo operado pela Reclamada, de Lisboa para São Vicente, a 4 de outubro de 2024, voo ---, pelas 11:30, (cf. *email* a fls. 4-5, recibo a fls. 8-9, recibo a fls. 12-13 e declarações da Reclamante);
3. Os Reclamantes iam efetuar o respetivo voo por motivo de férias (cf. declarações da Reclamante);

4. A 2 de outubro de 2024, o voo ---foi cancelado passando para o dia 5 de outubro de 2024, pelas 11:30 (cf. *email* a fls. 4-5);
5. Por terem de permanecer mais uma noite em Lisboa não programada, os Reclamantes tiveram despesas relativas a hotel, onde pagaram uma noite extra, a alimentação e transporte, no valor total de € 303,09 (cf. docs. juntos a fls. 18 a 23 e declarações da Reclamante);
6. A 20 de dezembro de 2024 e a 30 de janeiro de 2025, os Reclamantes solicitaram à Reclamada, por conta do cancelamento do voo ---, o pagamento de € 400,00 e o reembolso das despesas efetuadas (cf. *emails* a fls. 15 e 14, respetivamente);
7. Por conta do cancelamento do voo ---, a Reclamada pagou aos Reclamantes €800,00, € 400,00 a cada um (cf. doc. a fls. 16, 17 e declarações da Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

A. O motivo do cancelamento do voo ---;

B. A prestação de assistência aos Reclamantes na sequência do cancelamento do voo --
-.

3.1.3. 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 regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma ser casada com o Reclamante, e que iam viajar de Lisboa para São Vicente, em voo operado pela Reclamada, de férias. Que o voo foi cancelado dia 2 de outubro, tendo em sequência, pago uma noite extra, no hotel onde estavam hospedados, o Pestana Lisbon Vintage, não prevista. Confrontada com os documentos juntos a fls. 19 e ss., esclareceu a Reclamante serem de despesas na sequência de ter permanecido mais um dia no local de partida. Concretamente, com dormida, almoço, jantar, bebidas, transporte para o aeroporto e pequeno-almoço no aeroporto. Que cada um dos Reclamantes acabou por receber, cinco meses mais tarde, da Reclamada o pagamento de € 400,00, no total de € 800.00. Questionada se, na sequência do cancelamento do voo operado pela Reclamada, foi prestada assistência aos Reclamantes, respondeu a Reclamante que não.

Concretamente em relação ao facto provado n.o 4, faz-se notar que ambas as Partes estão de acordo em que o voo --- da Reclamada foi cancelado.

Quanto ao facto provado n.º 5, não se considerou provado que os Reclamantes tivessem suportado despesas a 5 de outubro de 2024 com alimentação. O documento junto a fls. 24, além de ser de 6 de outubro de 2024, não descreve o serviço a que se reporta. Impunha-se, no entender do Tribunal, quanto às alegadas despesas de 5 de outubro de 2024, prova adicional. Quanto às demais despesas, apesar dos pagamentos juntos a fls. 18 a 23, não serem totalmente explícitos quanto à origem dos mesmos, considerando as entidades emitentes, instituição hoteleira (Pestana Lisb Vintage), de restauração (Casa Brasileira e Cozinha Avo Celeste), as datas da sua emissões, 3, 4 e 5 de outubro de 2024 (isto é, depois do cancelamento do voo) e, por fim, os esclarecimentos da Reclamante, deu-se como provado que os Reclamantes pagaram € 156,79 com dormida extra em hotel, € 81,00 com alimentação e € 65,30 com transporte para o aeroporto. No que diz respeito, ao facto não provado A. e B., apenas ficou provado o cancelamento do voo ---, não tendo a Reclamada alegado que prestou qualquer tipo de assistência à Reclamada pelo mencionado cancelamento. Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.º e 6.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Está provado que os Reclamantes contrataram à Reclamada, profissional, voo aéreo para fins pessoais, isto é, que celebraram contrato de transporte aéreo (de consumo). A questão a resolver nestes autos consiste em saber se assiste, ou não, aos Reclamantes o direito ao pagamento de € 350,99 relativo a despesas que alegam ter sofrido com a ausência da prestação da assistência devida aos Reclamantes por conta do voo cancelado.

Vejamos.

Do ponto de vista jurídico, há que tomar em consideração o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, que prevê, entre outros, os direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento do voo [cf. al. b) do n.º 1 do artigo 1.º].

Nos termos do disposto no artigo 5.º do Regulamento (CE) 261/2004, que regula o cancelamento de voo, prevê-se, nas circunstâncias contempladas no mesmo, que o passageiro tem direito a receber indemnização e assistência.

Começando pelo direito a receber uma *indemnização*, ficou provado que a Reclamada pagou aos Reclamantes, por conta do voo cancelado, o total de € 800,00 (cf. artigos

5.o e 7.o do Regulamento (CE) n.o 261/2004). Assim, nada é devido quanto a tal montante.

Relativamente ao *direito a assistência* ao passageiro, consiste o mesmo no direito dos passageiros a refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera, alojamento em hotel, quando se torne necessária estadia adicional à prevista pelo passageiro, e a transporte entre o aeroporto e o local de alojamento.

No caso em análise, ficou provado que, em resultado do cancelamento do voo --, os Reclamantes tiveram de efetuar estadia adicional, de mais uma noite, com o respetivo custo, tendo ainda suportado despesas com refeições e transporte. Despesas essas relativas a serviços que deveriam ter sido gratuitamente oferecidos pela Reclamada aos Reclamantes. Não o tendo sido efetuado, violou a Reclamada o dever de assistência a que estava obrigada, presumindo-se a sua culpa (cf. artigo 799.o do Código Civil). Quanto ao dano e nexa causal, não fora a conduta da Reclamada de não prestar a assistência devida aos Reclamantes estes não teriam incorrido em despesas de € 303,09. Assim, têm os Reclamantes direito ao seu pagamento.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento aos Reclamantes de €303,09.

Fixa-se à reclamação o valor de € 350,00 (trezentos e cinquenta euros e noventa e nove euros) o valor indicado pelos Reclamantes e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de junho de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)