

Processo n.º 741/2025

Sentença n.º 265 / 2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ---- e ----, devidamente identificados nos autos, representados pela sua mandatária Dra.----;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Ao cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, caso estejam preenchidos os requisitos de aplicação;

II. A matéria dos cancelamentos de voos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

III. Se um consumidor sofre o cancelamento do seu voo, posteriormente aceita viajar num voo de substituição e este regista um atraso superior a três horas, nos termos da jurisprudência do TJUE, aquele pode peticionar ambas as indemnizações desde que se verifiquem os restantes requisitos;

IV. O direito a indemnização pode ser afastado caso se verifique a existência de uma circunstância extraordinária e que foram todas as medidas razoáveis para tentar ultrapassar a mesma, conforme previsto no artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido dois bilhetes para viajar do aeroporto de Londres Gatwick para o Aeroporto Internacional de Lisboa Humberto Delgado. A viagem deveria ter lugar no dia 27.12.2024, pelas 20h05. Sucede, porém, que o voo foi cancelado pela Reclamada, tendo sido atribuído um novo voo aos Reclamantes, a ter lugar no dia 28.12.2024, pelas 10h50.

Não obstante, o novo voo (9513) acabou por partir pelas 13h44 e acabou por aterrar pelas 16h03, mas no aeroporto Francisco Sá Carneiro, situado no Porto, ao invés do previsto que era o Aeroporto Internacional de Lisboa Humberto Delgado.

Neste contexto, os Reclamantes contactaram a Reclamada com vista a obter a indemnização prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004. Não tendo logrado obter essa pretensão, em virtude do atraso e da distância, peticionam ao Tribunal a condenação da Reclamada numa indemnização de 400 € (quatrocentos euros) cada, num total de 800 € (oitocentos euros) pelo cancelamento e igual montante pelo atraso no voo de substituição ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 261/2004, perfazendo um pedido de condenação no total de 1.600 € (mil e seiscentos euros).

A Reclamada, na sua contestação, não impugna a existência do cancelamento, mas alega, em síntese, o seguinte: a indemnização prevista nos termos do Regulamento n.º 261/2004 pelo atraso do voo não é devida, pois o cancelamento resultou da existência de uma circunstância extraordinária, designadamente condições meteorológicas adversas que se traduziram em visibilidade muito reduzida e que impediram a realização do voo no dia 27.12.2024. Ademais, alegam que estamos perante um único contrato de transporte, pelo que não podem ser peticionadas indemnizações em duplicado: pelo cancelamento e pelo atraso.

Finalmente alega que o desvio do voo de Lisboa para o Porto se deveu à imposição de restrições aéreas impostas pelo controlo de tráfego aéreo, o que configura um facto exterior ao controlo da Reclamada; quanto a este ponto, alega que cumpriu o dever de assistência que lhe competia, transportando a expensas próprias os Reclamantes para Lisboa.

Em suma, alega que estamos perante circunstâncias extraordinárias que escapam ao controlo da Reclamada, pelo que se afasta o direito às indemnizações peticionadas.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens;
- b) Os Reclamantes adquiriram dois bilhetes para viajar do Aeroporto de Londres Gatwick para o Aeroporto Internacional de Lisboa Humberto Delgado;
- c) A viagem deveria ter lugar no dia 27.12.2024, pelas 20h05;
- d) O voo foi cancelado e atribuído um novo voo aos Reclamantes, a ter lugar no dia 28.12.2024, pelas 10h50.;
- e) No dia 27.12.2024, no aeroporto de Gatwick a visibilidade atingiu os seguintes valores: (i) 19h50: 1.400 metros, (ii) 20h20: 1.000 metros; (iii) 20h50: 1.100 metros; (iv) 21h20: 1.300 metros acompanhada de névoa; (v) 21h50: 1.000 metros; (vi) 22h20: 1.000 metros acompanhados de nuvens quebradas; (vii) 22h50: 900 metros; (viii) 23h20: 600 metros acompanhados de nevoeiro; (ix) 23h50: 600 metros;
- f) O novo voo (9513) acabou por partir pelas 13h46 e acabou por aterrar pelas 16h03;
- g) O novo voo foi divergido para o aeroporto Francisco Sá Carneiro, situado no Porto, ao invés do previsto que era o Aeroporto Internacional de Lisboa Humberto Delgado, em Lisboa;
- h) A Reclamada suportou os custos de transporte por via terrestre dos Reclamantes até Lisboa;
- i) Existiram restrições de tráfego aéreo no dia 28.12.2025, designadamente falta de capacidade do Aeroporto Internacional de Lisboa Humberto Delgado;
- j) A distância entre Lisboa e o Aeroporto de Gatwick é superior a 1.500 km (mil e quinhentos quilómetros).

3.1.1. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a Reclamada tenha adotado todas as medidas razoáveis para realizar a viagem do voo do Aeroporto de Gatwick para o Aeroporto Francisco Sá Carneiro o mais cedo possível no dia 28.12.2025.

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos junto aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento e nas declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Em sede de audiência arbitral, a mandatária da Reclamada protestou juntar um documento que atestava que existiram restrições no tráfego aéreo relativas ao aeroporto de Lisboa que levaram à necessidade desviar o voo para a cidade do Porto. O Tribunal concedeu à Reclamada 48 (quarenta e oito) horas à Reclamada para tal e admitiu o exercício do contraditório pelo Reclamante, na pessoa da sua mandatária. Não foi admitida qualquer outra pronúncia à Reclamada, dado que a mesma já tinha apresentado a sua contestação. Ademais, a Reclamada não impugnou a existência o cancelamento do voo e do atraso do voo subsequente, apenas diverge quanto aos efeitos jurídicos a retirar do mesmo: entende verificar-se a existência de uma circunstância extraordinária pelo que, nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), não há lugar à compensação prevista ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Da prova documental junta aos autos pela Reclamada resulta que, efetivamente, que no dia 27.12.2024 se verificou entre as 19h50m e as 23h50 a existência de baixa visibilidade, acompanhada de névoa pelas 21h20, nuvens quebradas pelas 22h20 e nevoeiro pelas

23h20. Nos termos do artigo 342.º, n.º 2 do CC, estamos perante um facto modificativo ou extintivo do direito do Reclamante, motivo pelo qual o ónus da prova do mesmo recai sobre a Reclamada e, nesse âmbito, foi produzida prova que permitiu ao Tribunal fundar a sua convicção da existência dessas condições atmosféricas.

No que concerne ao dia 28.12.2024, também ficou provada a existência de restrições de tráfego aéreo que levaram ao desvio do voo para a cidade do Porto, cidade distinta daquela que estava contratada: os documentos juntos são emitidos pela EUROCONTROL, não tendo o Tribunal qualquer motivo ou indício que permita desacreditar a validade dos dados que neles constam.

Quanto ao facto não provado a): tal como resulta dos autos, a Reclamada divergiu o voo para a cidade do Porto, mas não demonstrou o motivo de não o ter feito com mais antecedência, ou seja, o porquê de o voo apenas ter descolado pelas 13h56 quando estava previsto para as 10h50. Ademais, no documento que a Reclamada protestou juntar aos autos nada se demonstra sobre falta de capacidade no aeroporto Francisco Sá Carneiro que tivesse impedido que o voo se tivesse realizado mais cedo em direção a esse aeroporto. O ónus de provar este facto recaía, nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC, na esfera da Reclamada.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

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 – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho¹ (LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada, dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aqueles têm direito à compensação financeira prevista pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 e que peticionam num montante total de 1.600 € (mil e seiscentos euros).

No que respeita ao cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004). Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 1.º, al. b), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a).

¹ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

A matéria dos cancelamentos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. b), que a transportadora, quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar, duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros, deve oferecer aos passageiros a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, isto é, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera. Contudo, não é aqui que se centra a reclamação dos consumidores, mas, outrossim, no direito a indemnização.

Principiemos pela primeira questão que opõe as partes e que reside em saber se um consumidor que sofre o cancelamento do seu voo, posteriormente aceita viajar num voo de substituição e este regista um atraso superior a três horas tem, em abstrato, direito a somente uma indemnização ou a ambas. A Reclamada entende que não, porém a jurisprudência do TJUE segue em sentido oposto ao propugnado por aquela. Com efeito, no acórdão de 12.03.2020², decidiu o referido Tribunal que “deve concluir-se que o Regulamento n.º 261/2004 não contém nenhuma disposição destinada a limitar os direitos dos passageiros que se encontrem em situação de reencaminhamento, como a que está em causa no processo principal, incluindo uma eventual limitação do seu direito a indemnização. Daqui resulta que, conforme se decidiu no ponto 28 do referido acórdão “o passageiro que, após ter aceitado o voo de reencaminhamento proposto pela transportadora aérea na sequência do cancelamento do seu voo, chegou ao seu destino final com um atraso igual ou superior a três horas em relação à hora de chegada inicialmente programada por essa transportadora aérea para o voo de reencaminhamento beneficia do direito a indemnização”³. Portanto, na esteira da interpretação jurisprudencial emanada

² C-832/18, A & outros vs. Finnair, onde foi colocada pelo órgão jurisdicional de reenvio a seguinte questão: “se o Regulamento n.º 261/2004, nomeadamente o seu artigo 7.º, n.º 1, deve ser interpretado no sentido de que um passageiro aéreo que beneficiou de uma indemnização pelo cancelamento de um voo e aceitou o voo de reencaminhamento que lhe foi proposto tem direito a que lhe seja concedida uma indemnização pelo atraso do voo de reencaminhamento, quando esse atraso atinge um número de horas que dá direito a indemnização e a transportadora aérea do voo de reencaminhamento é a mesma que a do voo cancelado”.

³ Cfr. C-832/18, A & outros vs. Finnair, ponto 28.

pelo TJUE enquanto órgão jurisdicional competente para interpretar o Direito da União Europeia, os Reclamantes podem, em abstrato e sem tomar ainda posição sobre o mérito da sua pretensão, peticionar ambas as indemnizações.

Esclarecida esta questão inicial, importa agora decidir de existem circunstâncias extraordinárias que afastem o direito à indemnização peticionada pelos Reclamantes. De acordo com o artigo 5.º, al. c), o passageiro de um voo cancelado tem direito a “[r]eceiver da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º”. Não obstante, no artigo 5.º, n.º 3 dispõe-se que “[a] transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis”.

O conceito de “circunstância extraordinária” tem sido objeto de diversas análises por parte do TJUE, não sendo de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE⁴.

No considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004 pode ler-se, a propósito do conceito em causa, que estaremos perante circunstâncias extraordinárias quando as mesmas “não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias podem sobrevir, em especial, em caso de instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea.” [destaque nosso].

Ainda assim, não há, no que resulta da jurisprudência do TJUE, uma coincidência entre qualificar uma circunstância como externa ao controlo da transportadora e concluir que a mesma é extraordinária. A natureza extraordinária requer algo que se coloque fora do plano

⁴ Cfr. Despacho do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 14 de novembro de 2014 (Processo C-394/14) e Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 30 de março de 2022 (Processo C-659/21).

da normalidade, o que foi o que sucedeu no litígio em apreço no que concerne ao voo de dia 27.12.2024. Como concluiu o TJUE, no acórdão de 4 de abril de 2019⁵, deveremos estar perante “eventos que, devido à sua natureza ou à sua origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao controlo efetivo desta última (...) sendo ambos os requisitos cumulativos”.

Como é de apreensão do senso comum, e tal como este Tribunal já veio a decidir anteriormente, as condições atmosféricas não são passíveis de qualquer controlo pela Reclamada, motivo pelo qual não lhe podem ser impostas e também nada poderia fazer para obstar ao desfecho.

Este é precisamente o caso do litígio em análise. Tal como resulta do facto provado e), no dia 27.12.2024, no aeroporto de Gatwick (ponto de partida) a visibilidade atingiu os seguintes valores: (i) 19h50: 1.400 metros, (ii) 20h20: 1.000 metros; (iii) 20h50: 1.100 metros; (iv) 21h20: 1.300 metros acompanhada de névoa; (v) 21h50: 1.000 metros; (vi) 22h20: 1.000 metros acompanhados de nuvens quebradas; (vii) 22h50: 900 metros; (viii) 23h20: 600 metros acompanhados de nevoeiro; (ix) 23h50: 600 metros. Estão, portanto, em causa valores de visibilidade demasiado reduzida, o que conduziu à necessidade de a Reclamada decidir cancelar o voo por motivos de o mesmo não poder ser realizado com segurança. Independentemente da linha de argumentação que se procure apresentar quanto a este ponto, esta situação é totalmente incontrolável para a Reclamada e completamente externa à sua vontade, não sendo suscetível de ser ultrapassada por quaisquer medidas secundárias ou de contingência. Por conseguinte, verificando-se uma circunstância extraordinária, não pode proceder o pedido de indemnização dos Reclamantes quanto ao voo de dia 27.12.2024.

Resta, neste contexto, analisar o atraso do voo de dia 28.12.2024. Quanto a esta indemnização o contexto deve ser analisado de forma distinta. A matéria dos atrasos é

⁵ Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/>.

regulada no artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. a), parágrafo i) que a transportadora, quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar, duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros, deve oferecer aos passageiros a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, isto é, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera.

Por conseguinte, do artigo 6.º, onde se regula a matéria dos atrasos dos voos, não resulta uma remissão expressa para o artigo 7.º onde se prevê o direito a indemnização, o que poderia levar à conclusão de que as indemnizações previstas naquela norma não se aplicam em caso de atraso do voo. Tal conclusão, contudo, não procede.

Com efeito, nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)⁶ – essencial em virtude do princípio da interpretação conforme do Direito da União Europeia – tem-se vindo, em sede de reenvio prejudicial⁷, a decidir que os passageiros que tenham sido vítimas de atraso considerável, igual ou superior a três horas⁸ [destaque nosso], na chegada ao destino contratualizado, beneficiam do direito à indemnização consagrado no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em termos idênticos aos dos passageiros cujo

⁶ A título meramente exemplificativo, cf. acórdão de 4 de maio de 2017, processo C-315/15 *Marcela Pešková e Jirí Pešká / Travel Service a.s.*, bem como o processo C-11/11 *Air France SA/Heinz-Gerke Folkerts e Luz-Tereza Folkerts*, ambos disponíveis em <https://curia.europa.eu/>. Cf., ainda, o acórdão de 19 de novembro de 2009, processos apensos C-402/07 e C-432/07, disponível no mesmo local atrás referido.

⁷ Considere-se a este propósito que o reenvio prejudicial permite aos órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes seja submetido, interrogar o TJUE sobre a interpretação do direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O TJUE não profere uma decisão sobre o litígio nacional, apenas determina a interpretação do direito da União Europeia, cabendo ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do TJUE.

⁸ Cf. Conforme afirma o TJUE “Por outro lado, o Tribunal de Justiça declarou igualmente que, quando os passageiros sofram à chegada um atraso considerável do seu voo, ou seja, de uma duração igual ou superior a três horas, dispõem de um direito a indemnização com base no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 (v., neste sentido, Acórdãos de 19 de novembro de 2009, *Sturgeon e o*, C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716, n.ºs 60 e 61, e de 23 de outubro de 2012, *Nelson e o*, C-581/10 e C-629/10, EU:C:2012:657, n.ºs 34 e 40)”, cf. ponto 19, Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção), 7 de julho de 2022, processo C-308/2.

voo foi objeto de cancelamento, contanto que que não tenha existido reencaminhamento por parte da transportadora, nos termos regulados no artigo 5.º, n.º 1, al. c), parágrafo iii).

Esta interpretação protetora dos passageiros é de matriz jurisprudencial e assenta na verificação de dois requisitos cumulativos: (i) a existência de um atraso e (ii) que o mesmo seja superior a três horas. Por conseguinte, estando apenas um atraso que reúna as aquelas características previstas no artigo 6.º, n.º 1, al. a) do referido Regulamento *pode* gerar na esfera jurídica dos passageiros o direito a indemnização previsto no artigo 7.º do mesmo Regulamento. Estes dois pressupostos estão preenchidos no litígio *sub judice*.

Por conseguinte, resta verificar se quanto a este atraso existe alguma circunstância extraordinária que não poderia ter sido evitada mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, nos termos do artigo 5.º, n.º 3 do referido Regulamento. Neste ponto, salvo melhor opinião, não entende o Tribunal que a Reclamada não pudesse ter obstado.

Com efeito, a existência de restrições de tráfego aéreo traduz-se numa imposição que escapa ao controlo da Reclamada, pelo que a inexistência de *slots* por falta de capacidade do aeroporto de Lisboa pode configurar-se, em tese, como uma circunstância extraordinária. Não obstante, não basta que seja extraordinária, é necessário que a transportadora demonstre que lançou mão de todos os mecanismos necessários para ultrapassar essa circunstância. É certo, tal como resulta dos autos, que a Reclamada divergiu o voo para a cidade do Porto, mas não demonstrou o motivo de não o ter feito com mais antecedência, ou seja, o porquê de o voo apenas ter descolado pelas 13h56 quando estava previsto para as 10h50. Ademais, no documento que a Reclamada protestou juntar aos autos nada se demonstra sobre falta de capacidade no aeroporto Francisco Sá Carneiro que tivesse impedido que o voo se tivesse realizado mais cedo em direção a esse aeroporto. O ónus de provar este facto recaía, nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC, na esfera da Reclamada.

Portanto, entende o Tribunal que a Reclamada não logrou demonstrar que tomou todas as medidas razoáveis para minimizar o efeito causado por essa circunstância extraordinária.

Importa, finalmente, determinar o montante da indemnização. Nos termos do artigo 7.º, n.º 1, al. b) do referido Regulamento, a indemnização fixa-se por passageiro em “400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros”. A distância entre o Aeroporto de Gatwick e o Aeroporto de Lisboa é de aproximadamente 1.570 quilómetros, pelo que a indemnização se cifra num total de 800 € (oitocentos euros).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido dos Reclamantes, condenando-se a Reclamada no pagamento de 800 € (oitocentos).

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1.600 € (mil e seiscientos euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de julho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)