

Processo nº 1494/2025

Sentença Nº 308 / 2025

SUMÁRIO:

A opção, perante o cancelamento de voo, do passageiro “*escolher um novo voo gratuitamente*”, significa que o passageiro não tem de pagar por mudar para outro voo. Isto é, pela sua realização.

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

Alega o Reclamante, em síntese, que tinha passagem aérea de voo operado pela Reclamada que foi cancelado. Que aceitou a opção de remarcar a viagem para um dia mais cedo, tendo efetuado dormida adicional no destino final. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 255,60 de indemnização, por dormida adicional resultante do cancelamento do voo.

A Reclamada não contestou, tendo comparecido em audiência de discussão e julgamento por advogado.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, atento o peticionado pela Reclamante, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea (facto do conhecimento público e deste Tribunal);

2. O Reclamante adquiriu passagem aérea de Lisboa para Paris a efetuar pela Reclamada a 29 de abril de 2025, pelas 06m:30m e com chegada às 10h:00m, voo --- (cf. doc. a fl. 2 e declarações do Reclamante);
1. O Reclamante efetuou a mencionada reserva por motivos de lazer (cf. declarações do Reclamante);
2. A 11 de abril de 2025, o Reclamante foi informado do cancelamento do voo --- de 29 de abril de 2025 e de que este seria alterado por outro, no mesmo dia, pelas 14h:15m, concedendo a Reclamada ao Reclamante as opções de aceitar a alteração, de mudar de voo, de não viajar e solicitar um *voucher* ou o reembolso (cf. *email* a fls. 3-4);
3. O Reclamante optou por viajar um dia mais cedo para o destino final, tendo pago € 238,70 com dormida em Paris (cf. doc. a fls. 10 e declarações do Reclamante);
4. O Reclamante solicitou à Reclamada o pagamento da dormida em Paris a 28 de abril de 2025, sem sucesso (cf. *emails* a fl. 5, *email* a fl. 8, *email* a fls. 11 e 12).

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 do Reclamante. Esclareceu o mesmo que ia fazer viagem aérea, de Lisboa para Paris, a 29 de abril de 2025, por motivo de lazer. Que, tendo sido informado do cancelamento do voo e que o novo voo proposto era no mesmo dia, mas mais tarde, optou por viajar um dia mais cedo para o destino final em voo operado pela Reclamada. Que, em virtude disso, dormiu mais uma noite no destino final, tendo pago € 238,70, que não foi reembolsado pela Reclamada. Não logrou o Reclamante, provar qualquer pagamento adicional além deste valor.

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 CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, e, atendendo ao valor do pedido do Reclamante, de reduzido valor económico.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante tinha passagem aérea de voo operado pela Reclamada, profissional, que pretendia usar para fins pessoais, de lazer, que a mesma posteriormente cancelou.

A única questão a apreciar nestes autos consiste em saber o Reclamante tem, ou não, o direito a receber da Reclamada, na sequência do cancelamento do voo de Lisboa para Paris, o pagamento da dormida em Paris efetuada pelo Reclamante, por este ter optado por viajar um dia mais cedo.

Entre os direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento de voos [cf. alínea l) do artigo 2.º Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004], consta o direito a receber uma indemnização da transportadora aérea [cf. alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º].

Ficou provado que a 11 de abril de 2025, o voo reservado pelo Reclamante na Reclamada, a realizar a 29 de abril de 2025, pelas 06h:30m, voo ---, foi cancelado, tendo a Reclamada alterado esse voo para o mesmo dia, mas pelas 14h:15m. Que a Reclamada concedeu ao Reclamante as opções de aceitar a alteração, de mudar de voo ou ainda de não viajar e de solicitar um *voucher* ou um reembolso. Que o Reclamante optou por antecipar a viagem, para um dia cedo. Ficou ainda provado que o Reclamante foi informado do cancelamento do voo com mais de duas semanas de antecedência relativamente à hora programada da partida e que o novo voo foi agendado para o mesmo dia. Assim, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 [artigo 5.º, n.º 1, c), i)] não assiste ao Reclamante o direito a receber da Reclamada a indemnização peticionada. A Reclamada ofereceu ao Reclamante a opção de alterar a data da viagem, mas em momento algum se comprometeu a pagar ao Reclamante qualquer indemnização por alegados prejuízos decorrentes dessa alteração. Nem teria de o fazer, por ter informado o Reclamante do cancelamento com mais de duas semanas de antecedência sobre a hora programada da partida, conforme disposto no Regulamento (CE) n.º 261/2004. Faz-se ainda notar que, no entendimento do Tribunal, um consumidor normal, colocado na posição do Consumidor-Reclamante, apenas entenderia que a Opção 2 que lhe foi concedido, de “escolher um novo voo gratuitamente” (SIC – cf. fl. 3) apenas significa que o Consumidor-Reclamante não tinha de pagar por mudar para outro voo. Isto é, pela sua realização e não mais do que isso. Assim, não procede, no entender do Tribunal, a alegação do Reclamante de que a Reclamada se comprometeu a pagar os custos/danos com escolha pelo Reclamante de um novo voo.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 255,60 (duzentos e cinquenta e cinco euros e sessenta cêntimos), o montante do pagamento peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 31 de julho de 2025.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)