

Processo nº 2373/2025

Sentença Nº 393 / 2025

SUMÁRIO:

Nos termos do Regulamento CE n.º 261/2004, em caso de cancelamento do voo, o passageiro tem, entre outros, o direito ao reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade. Sendo tal direito exercido e não sendo tal assistência prestada é a companhia aérea transportadora responsável pelos danos resultantes do seu incumprimento.

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 a Reclamante, em síntese, que tinha passagem aérea a realizar pela Reclamada, por esta cancelado. Que a Reclamada apenas arranjou um voo para a Reclamante uma semana mais tarde, apesar de existirem voos mais cedo noutras companhias. Que, em face disso, a Reclamante adquiriu voo alternativo, pagando €884,20. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento total de €1.850,67: € 166,47 de reembolso dos bilhetes originais; € 884,20 de reembolso dos voos de reencaminhamento; € 800,00 de indemnização (€ 400,00 por passageiro).

A Reclamada veio contestar, começando por alegar que o pedido de reembolso de € 166,47 deverá ser considerado, por já ter sido feito. Alegou ainda que a Reclamante carece de legitimidade para parte dos demais pedidos. No demais, que a pretensão da carece de fundamento por o cancelamento ocorrido ter resultado de greve nacional no local de destino, circunstância extraordinária. Que a Reclamante optou pelo reembolso da totalidade do voo, o que aconteceu e que rejeitou o reencaminhamento para novo voo. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação.

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 uma companhia aérea (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A Reclamada adquiriu passagem aérea a efetuar pela Reclamada, de Lisboa para Bruxelas, a 29 de abril de 2025, pelas 11h:25m, voo --- (cf. *email* a fl. 3 e declarações da Reclamante);
3. A passagem aérea em questão era para fins pessoais, de participação num evento familiar (cf. declarações da Reclamante);
4. A Reclamante ia efetuar a mencionada viagem com outro passageiro, --- (cf. declarações da Reclamante e doc. a fl. 4);
5. A 28 de abril de 2025, pelas 21h:12m, a Reclamante foi informada do cancelamento do voo --- (cf. doc. a fl. 3 e declarações da Reclamante);
6. Pelo menos desde o 22 de abril de 2025, a Reclamada tinha conhecimento da marcação de greve para o dia 29 de abril (cf. doc. 4 junto com a contestação);
7. A 25 de abril de 2025, as companhias aéreas foram informadas para reduzir 30% a 50% dos seus voos para o destino final (cf. doc. 5 junto com a contestação);
8. A 29 de abril de 2025, ocorreu greve nacional no país de destino, Bruxelas, que levou ao cancelamento de inúmeras partidas (cf. doc. a fls. 44-45, doc. a fl. 51- 53 e doc. a fl. 61-63);
9. Na sequência de cancelamento, a Reclamante procurou junto da Reclamada um voo de reencaminhamento alternativo (cf. declarações da Reclamante e doc. fls. 4);
10. Nesta ocasião, a Reclamada apenas apresentou voo alternativo para 5 de maio de 2025, informando que não poderia remarcar o voo junto noutra companhia aérea (cf. doc. a fls. 4 e declarações da Reclamante);
11. A Reclamante adquiriu voo alternativo de Lisboa para Bruxelas, operado pela ---, para 30 de abril de 2025, pagando € 442,10 (cf. recibo junto a fls. 6-7 e declarações da Reclamante);
12. A 21 de maio de 2025, a Reclamante apresentou reclamação à Reclamada tendo esta respondido na mesma data e propondo reembolsar a Reclamante em € 358,87 (cf., respetivamente, doc. a fls. 12-13 e doc. a fls. 10-11);
13. A 5 de junho de 2025, a Reclamante confirmou ter recebido da Reclamada €166,47 por conta do preço dos dois bilhetes do voo cancelado, solicitando ainda o pagamento de € 442,10 e de € 400,00 de compensação (cf. *email* a fls. 26 e declarações da 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 regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados. Foi ainda ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamante, que esclareceu que ia fazer viagem de Lisboa para Bruxelas juntamente com ---, por motivo de participar num evento familiar. Que a viagem foi cancelada na noite anterior e que a Reclamante procurou o reencaminhamento para o destino final, tendo a Reclamada informado que não o poderia fazer junto de outras companhias aéreas e que tal só poderia, junto da Reclamada, para 5 de maio. Confrontada com o documento junto a fl. 4, esclareceu a Reclamante que consistiu no *chat* trocado com a Reclamada a tentar remarcar o voo para uma data mais próxima da do voo cancelado. Que, havendo voos para o destino final mais próximas da data do voo cancelado, adquiriu passagem para Bruxelas na ---.

Que mais tarde foi reembolsada de € 166,47, por conta do preço de dois voos inicialmente reservados e que foram cancelados. Mais esclareceu que a greve em causa estava anunciada há mais de um mês, tendo inclusivamente, contactado a Reclamada duas semanas antes do dia da partida para confirmar se o voo se mantinha, tendo-lhe sido respondido que sim.

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. Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento o pedido deduzido pela Reclamante.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade.

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

**

Compulsada a matéria de facto, está provado que a Reclamante contratou à Reclamada, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, que foi cancelado. São as seguintes as questões a apreciar nestes autos;

- Do eventual direito da Reclamante ao reembolso de € 166,47, relativo do preço dos bilhetes do voo cancelado;
- Do eventual direito da Reclamante ao pagamento de € 800,00 (€ 400 x 2 passageiros), por compensação do voo cancelado;

- Do eventual direito da Reclamante ao pagamento de € 884,20, relativo ao preço de compra dos voos de reencaminhamento para o destino final.

Explicita-se: o eventual direito a indemnização da Reclamante e apenas desta. Com efeito, compulsada a reclamação apresentada, verifica-se que tem por Reclamante Inês Ramalho e apenas esta. Assim, perante o exposto, não se divisa com que fundamento possa a Reclamante peticionar, nestes autos, o pagamento de preços com bilhetes que não adquiriu, nem o pagamento de indemnizações por alegados danos causados a outros passageiros no voo cancelado pela Reclamada.

Vejamos então.

i) Do pagamento de € 166,47, relativo do preço dos bilhetes do voo cancelado

Quanto ao pedido da condenação da Reclamada no pagamento de € 166,47 do preço dos dois bilhetes relativamente ao voo cancelado, tendo ficado provado que a Reclamante já foi reembolsada de tal valor, improcede o mesmo.

ii) Do pagamento de € 800,00, por compensação do voo cancelado

Nos termos do disposto no Regulamento CE n.º 261/2004, entre os direitos mínimos 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], consta o direito a receber uma indemnização da transportadora aérea [cf. alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º].

Ficou provado que o cancelamento do voo operado pela Reclamada não foi efetuado com a antecedência prevista nos pontos i) a iii) da alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Assim, a eventual exclusão da obrigação de indemnização da Reclamada apenas pode ter como fundamento, nos termos legais, a ocorrência de uma circunstância extraordinária. Vejamos se é o caso.

Ficou provado que no dia do cancelamento houve uma greve nacional no local de destino que afetou os voos para este aeroporto e que as companhias aéreas já tinham recebido a indicação para reduzir entre 30% e 50% dos voos programados para o dia 29 de abril.

Salvo melhor entendimento, a prova do cancelamento do voo contratado no dia anterior ao da sua realização e que, no dia em que esta prevista a sua realização ocorreu uma greve geral que já estava convocada, não são suficientes para preencher o n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento CE n.º 261/2004. Com efeito, mesmo que se considere uma greve geral previamente anunciada como uma circunstância extraordinária, não se pode ignorar que a exclusão da obrigação de indemnização da transportadora aérea operadora por cancelamento de voo não se basta com tal prova. Pressupõe ainda a demonstração que, perante essa circunstância, a Reclamada tudo fez para evitar o cancelamento (cf. Considerando 15 e n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento). Ora, quanto a isto, estando provado que a Reclamada já tinha a indicação para reduzir os voos programados para o dia da greve, entre 30% e 50%, daqui infere-se que tinha sempre a opção de não cancelar o voo contratado pela Reclamante, mas sim outros, não tendo ficado provado que tudo fez para evitar o mencionado cancelamento.

Assim, tem a Reclamante direito a ser indemnizada pelo cancelamento do voo operado pela Reclamada, no montante de € 400,00, considerando, conforme é conhecimento público que a mencionada distância é superior a 1.500 Km [cf. artigo 7.o, n.o 1, al. *b*), por remissão do artigo 5.o al. *c*), do Regulamento CE n.o 261/2004]. **iii)** Do pagamento de € 884,20, com a compra do voo de reencaminhamento. Por fim, pede a Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 884,20 com a compra de voos de substituição/reencaminhamento.

Ficou provado que, na sequência do cancelamento do voo, a Reclamante optou pelo reencaminhamento e que adquiriu voos alternativo de Lisboa para Bruxelas, operado pela---, a 30 de abril de 2025, pagando € 442,10. Que só o fez por o reencaminhamento proposto pela Reclamada ser para mais uma data mais tardia.

Nos termos do disposto no artigo 8.o, n.o 1, al. *b*), do Regulamento CE n.o 261/2004, em caso de cancelamento do voo, a companhia aérea deve oferecer ao passageiro a possibilidade de escolha reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade.

Em nosso entender, atendendo à letra da lei, este reencaminhamento não está restrito à companhia aérea original, ou seja, pode ser realizado por outras companhias aéreas, desde que isso seja necessário para que o passageiro chegue ao seu destino o mais rapidamente possível, dentro de um itinerário alternativo adequado. Ora, no caso em apreço a Reclamante pretendia chegar ao destino final na primeira oportunidade, o que seria possível por outra companhia aérea, conforme provado. O que significa, no entender deste Tribunal, que a Reclamada não cumpriu, conforme estava obrigada, o dever de assistência previsto no artigo 8.o, n.o 1, al. *b*), do Regulamento CE n.o 261/2004, tornando-se responsável pelos danos causados à Reclamante (cf. artigo 798.o do Código Civil). Concretamente pelos danos de ter sido a mesma a ter de adquirir um voo para a primeira oportunidade, pagando € 442,10.

Contudo, ficou provado que a Reclamante foi reembolsada do preço dos dois bilhetes iniciais, de € 166,47. Assim, em nosso entender, impõe-se abater aos € 442,10 gastos pela Reclamante com o bilhete de reencaminhamento, € 83,23, do preço de um dos bilhetes do voo inicial, entretanto cancelado. Caso contrário, a Reclamante estaria a obter um enriquecimento indevido, posto que, no final, estaria a viajar gratuitamente. Assim, por violação do direito ao reencaminhamento tem a Reclamante o direito ao recebimento de € 358,87.

Em suma, pelos motivos expostos, procede parcialmente a reclamação da Reclamada.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de € 758,87 (setecentos e cinquenta e oito euros e oitenta e sete cêntimos).

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.850,67 (mil oitocentos e cinquenta euros e sessenta e sete cêntimos) o valor indicado pela Reclamada e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique-se, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)