

Processo nº 2363/2025

Sentença Nº 397 / 2025

SUMÁRIO:

O CACCL é materialmente competente para a resolução de conflitos de consumo. Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos.

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 viagem operada pela Reclamada, com atraso de catorze horas. Que nesse período, não foi prestada qualquer assistência aos Reclamantes. Que as únicas alternativas de voos apresentados aos Reclamantes eram incompatíveis com os seus compromissos, tendo comprado voos alternativos. Que tiveram despesas com alojamento e alimentação. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento total de € 1.471,53: € 500,00, por compensação pelo atraso (€ 250,00x2); € 766,56 com a compra de novos bilhetes; € 97,61 com dormida e € 95,95 com alimentação.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que o cancelamento do voo resultou de condições atmosféricas adversas, para além de limites operacionais da aeronave, a inoperacionalidade do sistema de aterragem por instrumentos e o estrito horário de encerramento do aeroporto. Que a Reclamada fez todos os esforços para evitar o cancelamento. Que os Reclamantes optaram por ser reembolsados da totalidade do voo, rejeitando reenaminhamento, não tendo utilizado o alojamento, transporte e refeições disponibilizadas pela Reclamada, optando pelo seu alojamento, refeições e transporte. Que a Reclamante cumpriu a suas obrigações, tendo reembolsado os Reclamantes do preço dos bilhetes do voo cancelado devendo, se o Tribunal considerar ser devido alguma coisa, abater este valor.

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. Em data não determinada, os Reclamantes viajaram de Bruxelas para o Porto por motivo de trabalho (cf. declarações da Reclamante);
3. Os Reclamantes iam viajar do Porto para Bruxelas a 30 de maio de 2025, no voo ---, operado pela Reclamada, com partida prevista pelas 11h:20m, por € 111,41 (cf. doc. a fl. 5);
4. Os Reclamantes iam efetuar a respetiva viagem por motivo de trabalho (cf. declarações da Reclamante);
5. A 30 de maio de 2025, a partida do voo --- foi atrasando sucessivamente (cf. doc. a fl. 7, imagem a fl. 8 e mensagens a fls. 52, 53 e 54);
6. Pelas 22h.56m do dia 30 de maio, a voo --- foi cancelado (cf. *email* a fl. 6 e doc. a fl. 56);
7. A 30 de maio de 2025, existiam condições atmosféricas adversas no aeroporto do Porto (cf. doc. a fls. 34-38, doc. a fls. 41, doc. a fl. 45)
8. A 30 de maio de 2025 outros voos partiram do aeroporto do Porto para os respetivos destinos (cf. imagem a fls. 8);
9. No balcão da Reclamada, os Reclamantes foram informados que as únicas alternativas seriam voos nos dias 3 ou 5 de junho (cf. declarações da Reclamante);
10. Necessitando de estar em Bruxelas, por motivos de trabalho, em data anterior, os Reclamantes adquiriram bilhetes do Porto para Bruxelas, por € 766,56, para data anterior concretamente não apurada (cf. doc. a fls. 17-18 e declarações da Reclamante);
11. De 30 para 31 de maio os Reclamantes dormiram no Porto, por € 90,61 e € 6.00 de taxa turística (cf. doc. a fl. 19-20, doc. a fl. 21 e declarações da Reclamante);
12. Os Reclamante gastaram € 95,95 com alimentação nos dias 30 e 31 de maio de 2025 (cf. faturas junta a fl. 14 e declarações da Reclamante);
13. A Reclamada reembolsou os Reclamantes do preço dos bilhetes das passagens do voo cancelado, no total de € 111,41 (cf. doc. a fl. 4 e doc. a fl. 59 e declarações do Reclamante);
14. Os Reclamante pediram uma compensação à Reclamada pelo cancelamento do voo ---, por esta negada (cf. mensagens trocas juntas a fls. 9 a 13).

3.1.2. Factos Não Provados

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

- A. Que os Reclamantes optaram por ser reembolsados da totalidade do voo;
- B. A disponibilização aos Reclamantes, por parte da Reclamada de alojamento, transporte e refeições.

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 que viajou, juntamente com o Reclamante, de Bruxelas, onde estão a trabalhar como assistentes parlamentares, para o Porto, por motivos profissionais. Que pretendiam posteriormente viajar do Porto para Bruxelas, também por motivos profissionais. Que o voo foi atrasando ao longo do dia, tendo posteriormente sido cancelado. Que os Reclamantes pretendiam ser reencaminhados para o destino final, mas que a Reclamada informou que apenas tinha voos para 3 ou 5 de junho, sujeito a confirmação. Que, em face disso, necessitando de regressar mais cedo, compraram bilhetes para o destino final. Que, ao longo do dia em que o voo foi cancelado, outros aviões partiram do aeroporto do Porto para os respetivos destinos. Que, dormiram uma noite no Porto e tomaram refeições no Porto.

Concretamente quanto ao facto provado sob o n.º 6, apenas ficou provado que, no dia em questão, havia condições atmosféricas adversas no aeroporto do Porto.

Avançando para os factos não provados.

No que diz respeito ao facto não provado A., apenas ficou demonstrado que a Reclamada acabou por reembolsar os Reclamantes do preço do voo inicialmente cancelado. Não ficou provado que essa foi a opção dos Reclamantes após o mencionado cancelamento.

Quanto ao facto não provado B., cabia à Reclamada provar que prestou assistência aos Reclamantes, não se considerando suficiente para tal a declaração junta pela Reclamada sob doc. 1, a fls. 33, da autoria da Reclamada, nem tão pouco o doc. 15 junto com a contestação da Reclamada, a fls. 51, destinada à Reclamada e cuja autoria ou teor aí vertido se desconhece. Impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional.

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

3.2. DE DIREITO

Constitui questão prévia à apreciação da presente ação arbitral aferir da competência material do Tribunal arbitral para conhecer da mesma.

Nos termos do disposto no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, prevê-se o seguinte:

“1. O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.

2. Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos.

[...].”

Analisando a matéria de facto, está provado que os Reclamantes, conforme reconheceu a Reclamante, efetuaram a viagem em discussão nestes autos por motivos profissionais, de trabalho.

Assim, temos de concluir que não estamos perante um conflito de consumo e que, portanto, o CACCL não tem competência material para conhecer da reclamação. Logo, nos termos do artigo 4.o, n.os 1 e 2, do Regulamento do CACCL, e ainda dos artigos 278.o, n.o 1, al. e), 576.o, n.os 1 e 2, 577.o, alínea a), e 578.o todos do CPC, por remissão do n.o 3 do artigo 19.o do Regulamento do CACCL, impõe-se absolver a Reclamada da instância.

Perante a incompetência material do CACCL fica prejudicado o conhecimento da questão de fundo.

4. DECISÃO

Pelo exposto, conhecendo da exceção de incompetência absoluta do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa para conhecer do presente litígio, absolve-se a Reclamada da instância.

Fixa-se à ação o valor de € 1.471,53 (mil quatrocentos e setenta e um euros e cinquenta e três cêntimos) o valor indicado pelos Reclamantes e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)