

Processo n.º 2241/2025

Sentença n.º 425/2025

1. PARTES

Reclamantes: -----, devidamente identificados nos autos;

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

2. SUMÁRIO

I. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços na modalidade de transporte aéreo;

II. O referido contrato de transporte aéreo configura um contrato de adesão, estando submetido ao âmbito do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, pelo que recaem sobre o disponente deveres de informação e comunicação (respetivamente artigos 6.º e 5.º do referido Decreto-Lei);

III. Nos termos do artigo 11.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, “[a]s cláusulas contratuais gerais ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real.” e nos termos do n.º 2 da mesma norma “[n]a dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente”.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a realizar a uma viagem de ida-volta de Lisboa para Estocolmo, com partida no dia 14.01.2025 e regresso no dia 28.01.2025. A tarifa de ida seria em classe Executive e o regresso em tarifa Plus, ambos com indicação expressa de “cancelamento sem penalização”.

A ida correu conforme estava planeado, mas os Reclamantes tiveram de cancelar o regresso. Alegam, contudo, que apenas lhes foi devolvido o montante de 83,40 € (oitenta e três euros e quarenta cêntimos) de um total de 913,98 € (novecentos e treze euros e noventa e oito cêntimos pagos).

Neste contexto, peticionam a condenação da Reclamada na devolução do montante em falta, o qual estimam ser de 282,19 € (duzentos e oitenta e dois euros e dezanove cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, sustentando que nada há a devolver, estando os cálculos que apresentou aos Reclamante corretos de acordo com os termos e condições que os mesmos aceitaram aquando da celebração do contrato.

Peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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 junto da Reclamada bilhetes com vista a realizar a viagem de ida-volta de Lisboa para Estocolmo, com partida no dia 14.01.2025 e regresso no dia 28.01.2025;
- c) A tarifa de ida seria em classe Executive e o regresso em tarifa Plus;
- d) Os bilhetes foram de Lisboa para a Suécia foram adquiridos com a menção “alterações são permitidas, mas com uma penalidade: 85,00 EUR”;

- e) Os bilhetes foram de Suécia para a Lisboa foram adquiridos com a menção / indicação expressa de “Alterações: Mudanças são permitidas sem penalidade”; “Reembolso: Cancelamentos permitidos sem penalidade”;
- f) Por baixo da informação do reembolso surge a menção “Ver todos os detalhes das condições de alteração e reembolso”;
- g) Seguindo a hiperligação acima encontra-se a seguinte informação “São permitidos cancelamentos. No caso de um percurso ida e volta, se o bilhete estiver parcialmente utilizado, considera-se para reembolso, a tarifa total paga, menos o valor de uma tarifa que só tenha o percurso de ida. A cobrança é aplicável ao titular de cada bilhete. A taxa YR não será reembolsada. Os reembolsos estão sujeitos a uma taxa de serviço de reembolso de EUR40/USD50/CAD60 que será deduzido do valor a ser reembolsado. Esta taxa é aplicável ao titular de cada bilhete. Estão isentos desta taxa os reembolsos solicitados através da ----. (apenas possíveis se os bilhetes forem adquiridos diretamente à ----) e bilhetes de bebé. O reembolso será feito na forma de pagamento original. Regras especiais aplicáveis a todas as tarifas: 1. Todos os bilhetes são reembolsáveis se o pedido for feito até 24 horas após a sua emissão. Neste caso, o reembolso está sujeito a uma taxa de serviço de reembolso de EUR40/USD50/CAD60 (varia consoante o percurso escolhido) que é cobrada a cada titular do bilhete e o reembolso será feito na forma de pagamento original. Esta regra não se aplica em caso de no-shows; 1.1. Para bilhetes emitidos nos Estados Unidos, Canadá e Brasil, a taxa de reembolso não é cobrada, sendo que o reembolso será feito na forma de pagamento original (em voucher apenas se por solicitação do passageiro) caso os bilhetes tenham sido emitidos em até 7 dias antes da viagem; 2. Especificamente para bilhetes emitidos em Israel: todos os bilhetes são reembolsáveis de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor de Israel, se o cancelamento for feito dentro de 14 dias após a emissão do bilhete (em vez de 24 horas), desde que o cancelamento seja feito pelo menos 7 dias úteis antes da viagem (salvo indicação em contrário na Lei de Defesa do Consumidor de Israel). Nestes

- casos, será cobrada uma taxa de reembolso de 30 USD ou 5% do valor total do bilhete (o que for menor) e o reembolso será feito na forma de pagamento original (em voucher apenas se por solicitação do passageiro).”;
- h) A viagem tem o código de reserva OUIDRN e teve um preço total de 913,98 € (novecentos e treze euros e noventa e oito cêntimos);
 - i) O preço dos bilhetes suportado pelos Reclamantes decompõe-se do seguinte modo: voos – 595 € (quinhentos e noventa e cinco euros) e tarifas 318,98 € (trezentos e dezoito euros e noventa e oito cêntimos), num total de 800 € (oitocentos euros) para todos os adultos;
 - j) Quanto às taxas de transporte aéreo, por adulto, decompõem-se da seguinte forma: (i) tarifa: 283 € (duzentos e oitenta e três euros) e (ii) sobretaxa transportadora (YQ): 117 € (cento e dezassete euros);
 - k) Quanto aos impostos, taxas e outros encargos por adulto: (i) Portugal – Taxa de Carbono (J9) 2 € (dois euros); (ii) Portugal – Taxa de Segurança (PT) 3,56 € (três euros e cinquenta e seis cêntimos); (iii) Portugal – Taxa de Serviço do Passageiro (YP) 17,23 € (dezassete euros e vinte e três cêntimos) e 6,68 € (seis euros e sessenta e oito euros); Suécia – Taxa de passageiros (YA) 13,02 € (treze euros e dois cêntimos), num total de 84,98 € (oitenta e quatro euros e noventa e oito cêntimos) para todos os adultos;
 - l) Quanto às taxas de transporte aéreo, por criança, foram o total de 29 € (vinte e nove euros).

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como pelas declarações da Reclamante em sede de audiência de discussão e julgamento. Além disso, foi considerado o testemunho de ----, arrolada pela Reclamada em função das funções que desempenha no departamento de reembolsos.

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.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova estabelecidas no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil (CC), “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste sentido, pretendendo os Reclamantes obter a condenação da Reclamada na obrigação de devolver o montante petitionado, deveriam demonstrar a celebração do contrato e os termos que guiavam a política de cancelamento. Estando perante uma cláusula contratual geral, o ónus da efetiva comunicação da mesma recai sobre o oferente, ou seja, a Reclamada. Neste sentido, a Reclamada demonstrou os termos em que surge a informação sobre a política de reembolso sem penalização, designadamente que surge a menção “Reembolso: Cancelamentos permitidos sem penalidade” e apenas por baixo surge uma hiperligação “Ver todos os detalhes das condições de alteração e reembolso”.

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

4.2. 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 para fins pessoais. 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 os Reclamantes têm direito à condenação da Reclamada no pagamento do valor de 282,19 € (duzentos e oitenta e dois euros e dezanove cêntimos), por si peticionado nos termos acima expostos.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos

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

neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

O presente contrato, contudo, assume a particularidade de ser um contrato de adesão. Pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG². O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que “[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”.

Desta feita, encontramos-nos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso aos Reclamantes – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

A qualificação enquanto contrato de adesão releva, desde logo, em virtude da linha de argumentação seguida pela Reclamante quanto à não comunicação e informação em condições devidas da política de cancelamento sem custos.

² DL CCG – Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

Considerando que estamos perante cláusulas contratuais gerais, o dever de comunicação e de informação recai sobre o oferente das mesmas, ou seja, no presente caso recai sobre a Reclamada. Ademais, nos termos do artigo 5.º, n.º 1 do referido DL CCG, “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”.

O artigo 5.º, n.º 2 do DLCCG exige que a comunicação seja “realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”. A comum diligência, por seu turno, vai aferir-se de acordo com o critério do bom pai de família, ou seja, o homem cuidadoso, prudente, munido das qualidades comuns à generalidade dos cidadãos. Nas palavras do Tribunal da Relação de Lisboa, quando nos referimos ao critério do bom pai de família pensamos “diligência de um bom pai de família ou homem médio, ou seja, a diligência relevante é a de um homem normal, médio, perante o circunstancialismo próprio do caso concreto”.

Conforme já se afirmou em momento anterior, “[a]quilo que decorre do previsto no art. 5.º do DL CCG é uma obrigação de desenvolver – com o cuidado exigível à finalidade – todas as atividades necessárias a uma comunicação atempada e adequada das cláusulas em questão. É este o dever que impende sobre o predisponente e já não que assegure o conhecimento em concreto das mesmas. Todavia, e sem prescindir da conclusão alcançada quanto à natureza da obrigação que recai sobre o predisponente, concordamos com os autores que destacam que nesta obrigação de meios existe um resultado perfeitamente balizado pela norma legal – a comunicação adequada e com a antecedência necessária ao conhecimento das cláusulas pelo aderente – e que não se coaduna com uma mera obrigação de diligência. A possibilidade de conhecimento das cláusulas tem de ser analisada em face da situação

concreta, pois apenas assim se conseguirá cumprir o legalmente estabelecido”³. Da parte da Reclamante, por seu turno, deveria ter existido um comportamento diligente no sentido de conhecer os termos e condições das cláusulas a que se vinculou. O mesmo é afirmar que “pese embora exista um especial dever de comunicação das cláusulas por parte do oferente das mesmas, incumbe ao aderente atuar de forma diligente ao conhecimento das mesmas”⁴.

A Reclamante aceitou os termos e condições para prosseguir com o processo de compra, mas não se pode considerar que lhe tenha sido devidamente comunicada a política de cancelamento: face à extensão das cláusulas e à forma tão facilitada como se adquirem títulos de transporte, bem como os efeitos resultantes desta cláusula, uma disposição desta natureza deve ser comunicada de forma inequívoca e clara, perfeitamente destacada do resto do clausulado contratual.

Ademais, e neste contexto, também o dever de informação não foi cumprido pela Reclamada, pois o artigo 6.º, n.º 1 estabelece o dever de o oferente, por sua própria iniciativa, informar a sua contraparte, sempre de acordo com as circunstâncias das cláusulas que requeiram maior esclarecimento, o que é precisamente o que se verifica com o caso da política de cancelamento objeto dos autos. Neste sentido, e em aplicação do artigo 8.º, als. a) e b), a referida cláusula deve ter-se por excluída do contrato. O contrato, por sua vez, subsiste nos termos do artigo 9.º, n.º 1 do referido diploma, onde se prevê que “[n]os casos previstos no artigo anterior os contratos singulares mantêm-se, vigorando na parte afectada as normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos”.

³ Cf. DANIELA MIRANTE, *O Consentimento na Arbitragem e a Desigualdade Estrutural das Partes*, Coimbra, Almedina, 2021, p. 281

⁴ V. DANIELA MIRANTE, *O Consentimento na Arbitragem e a Desigualdade Estrutural das Partes*, Coimbra, Almedina, 2021, pp. 281-282.

A estas considerações deve acrescentar-se um outro ponto que o Tribunal tem por essencial: na viagem de regresso surge a menção expressa “Alterações: Mudanças são permitidas sem penalidade”; “Reembolso: Cancelamentos permitidos sem penalidade” e só depois Por baixo da informação do reembolso surge a menção “Ver todos os detalhes das condições de alteração e reembolso”. Posteriormente, através da hiperligação acede-se ao texto “São permitidos cancelamentos. No caso de um percurso ida e volta, se o bilhete estiver parcialmente utilizado, considera-se para reembolso, a tarifa total paga, menos o valor de uma tarifa que só tenha o percurso de ida. A cobrança é aplicável ao titular de cada bilhete. A taxa YR não será reembolsada. Os reembolsos estão sujeitos a uma taxa de serviço de reembolso de EUR40/USD50/CAD60 que será deduzido do valor a ser reembolsado. Esta taxa é aplicável ao titular de cada bilhete.”

Neste sentido, estamos perante cláusulas que se apresentam como contraditórias ou ambíguas entre si, pois se numa se diz que a mudança é permitida sem penalidade, na seguinte apresenta-se todo um cálculo complexo de como apurar o valor a devolver ao passageiro, o que se traduz, na prática, numa penalidade. Na realidade, após o apuramento realizado pela Reclamada, apenas foram devolvidos 83,40 € (oitenta e três euros e quarenta cêntimos) aos Reclamantes. Estamos, pois, materialmente perante uma penalização, mesmo que a Reclamada não o designe desse modo.

Ademais, em termos de interpretação das cláusulas contratuais gerais determina o artigo 11.º, n.º 1 do DLCCG que “[a]s cláusulas contratuais gerais ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real” e o n.º 2 que “[n]a dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente”. Pelo que face a duas cláusulas que regulando a mesma realidade se contrapõem, deve aplicar-se a regra estabelecida pelo artigo 11.º, n.º 2 do DLCCG e prevalecer o sentido mais favorável ao aderente, ie, à Reclamante e existir um cancelamento sem penalização.

Nestes termos, importa determinar qual o valor a ser ressarcido. Já tendo sido devolvidas todas as taxas, apenas há a devolver aos Reclamantes o valor relativo ao troço da viagem não utilizado, o que de acordo com os documentos juntos aos autos se cifra em 283 € (duzentos e oitenta e três euros). Contudo, tendo os Reclamantes peticionado 282,19 € (duzentos e oitenta e dois euros e dezanove cêntimos), não pode o Tribunal condenar em valor superior ao peticionado, pelo que se condena a Reclamada na devolução de 282,19 € (duzentos e oitenta e dois euros e dezanove cêntimos).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente ação, condenando-se a Reclamada no pagamento de 282,19 € (duzentos e oitenta e dois euros e dezanove cêntimos), através de transferência bancária, no prazo máximo de vinte dias úteis.

6. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 282,19 € (duzentos e oitenta e dois euros e dezanove cêntimos), que corresponde ao pedido dos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de outubro de 2025

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)