

Processo nº 2799/2025

Sentença Nº 439 / 2025

SUMÁRIO:

Viola o direito à assistência, de que goza o passageiro, a companhia aérea que, na sequência de voo cancelado, não assegura o reencaminhamento do passageiro para o destino final na primeira oportunidade.

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

A Reclamada veio contestar, começando por reconhecer a reserva do voo operado pela Reclamada e o seu posteriormente cancelamento, efetuado com mais de 14 dias em relação à data prevista. Que a Reclamada não se comprometeu a reembolsar o Reclamante do bilhete adquirido em transportadora alternativa. Que, nos termos legais, a Reclamada não está obrigada a indemnizar o Reclamante, tendo cumprido a sua obrigação de reencaminhamento. Conclui, se assim não se entender, que deve ser deduzido ao valor de regresso o valor do preço original, sob pena de enriquecimento sem causa. Mais alega que a taxa do CACCL não é, no entender da Reclamada, um dano indemnizável. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação, com a consequente absolvição da Reclamada.

Alega o Reclamante, em síntese, que tinha passagem aérea em voo a realizar pela Reclamada, posteriormente por esta cancelado. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento do preço do bilhete que adquiriu noutra companhia aérea, de € 80,38, na sequência do cancelamento, e da taxa suportada com a reclamação neste Centro.

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 31 de março de 2025, por € 42,23, o Reclamante adquiriu passagem aérea em voo a efetuar pela Reclamada, da Terceira para Lisboa, a 28 de abril de 2025, no voo --- (cf. doc. a fl. 3 e doc. a fl. 7);
3. A passagem aérea em questão tinha por fim o regresso a Lisboa de uma viagem de férias do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
4. A 11 de abril de 2025, pelas 13:52, a Reclamada informou o Reclamante do cancelamento do voo --- (cf. doc. a fl. 7-8 e declarações do Reclamante);
5. A 18 de abril de 2025, o Reclamante solicitou à Reclamada a remarcação do voo pretendido, tendo a Reclamada proposto o dia 29 de abril de 2025 (cf. doc. a fls. 10-11);
6. Nesta ocasião, o Reclamante informou que necessitava de estar em Lisboa mais cedo, tendo a Reclamada respondido que não dispunha de voos no dia 28 e que, se o Reclamante pretendesse ser reembolsado de viagem efetuada, no dia do cancelamento, numa outra companhia aérea, deveria apresentar uma reclamação (cf. doc. a fls. 10-11);
7. O Reclamante comprou voo da Terceira para Lisboa, a 28 de abril de 2025, operado pela Sata, por € 80,38 (cf. doc. a fl. 12);
8. O Reclamante não recebeu qualquer montante por conta do cancelamento do voo operado pela Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
9. A 23 de abril de 2025, o Reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 4-5);
10. Em data concretamente não apurada, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o mesmo não tinha direito a compensação por o voo -- ter sido cancelado com antecedência superior a 14 dias (cf. doc. a fl. 14);
11. O Reclamante suportou € 10,00 com a apresentação da reclamação neste Centro (facto do conhecimento deste Tribunal).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

A. O motivo do cancelamento do voo operado pela Reclamada.

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. Foi ainda ouvida, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante, que esclareceu que ia fazer viagem da Terceira para Lisboa, por motivo de regresso de viagem de férias, a 28 de abril de 2025. Que a viagem foi cancelada, por *email*, a 11 de abril de 2025. Que o Reclamante tentou remarcar o voo para o mesmo dia junto da Reclamada e que esta informou que só tinha voo para o dia seguinte. Que questionou a Reclamada se seria compensado do custo de comprar um voo de regresso no dia do voo que foi cancelado numa outra companhia, tendo sido informado que teria de apresentar uma reclamação. Que não recebeu qualquer pagamento da Reclamada por conta do mencionado cancelamento. Isto é, seja por conta do preço do bilhete inicialmente reservado junto da Reclamada, seja por conta do preço do bilhete adquirido junto de transportadora aérea terceira. Que somente pediu à Reclamada o reembolso de € 80,38, pagos com a aquisição de bilhete no mesmo dia uma noutra companhia aérea.

O facto provado sob o n.º 11, é do conhecimento deste Tribunal dado que a propositura de Reclamação neste Centro pressupõe sempre, independentemente da eventual necessidade de pagamentos adicionais, o pagamento de € 10,00.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada, através dos meios de prova a sua disposição, demonstrar o mesmo, não se considerando suficiente para tal, o documento junto a fl. 7, que consiste numa mera comunicação da autoria da Reclamada.

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 como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, emergente de um contrato de transporte aéreo, de reduzido valor económico, atento o valor do pedido deduzido pelo Reclamante.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade.

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

**

Entre as Partes foi celebrado um contrato de transporte aéreo de passageiro, para

fins pessoais. Nos termos do mesmo, a Reclamada, profissional, assumiu a obrigação de transportar o Reclamante (passageiro e consumidor) de um local para outro, utilizando uma aeronave. A 11 de abril de 2025, a Reclamada cancelou o voo reservado pelo Reclamante para 28 de abril de 2025, procurando o Reclamante junto da Reclamada, sem sucesso, remarcar o voo cancelado para o mesmo dia. Em face disso, o Reclamante comprou a companhia aérea terceira, por € 80,38, voo para esse dia. Mais está provado que, por conta do mencionado cancelamento, o Reclamante não recebeu qualquer valor da Reclamada.

A questão a apreciar nestes autos é saber se o Reclamante tem, ou não, direito a receber por conta do mencionado cancelamento, € 80,38 suportados com a compra de voo alternativo, acrescido de € 10,00 suportados com apresentação de reclamação neste centro. Vejamos.

Nos termos do disposto no Regulamento CE n.º 261/2004, 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], os passageiros afetados têm um conjunto de direitos. Entre esses, o direito a receber da transportadora aérea assistência que, por sua vez, se concretiza *i*) no direito ao reembolso do preço do bilhete, *ii*) ao reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade, *iii*) ao reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, conforme escolha do passageiro [cf. alínea *a*) do n.º 1 do artigo 5.º e 8.º, n.º 1].

Perante o cancelamento do voo operado pela Reclamada, a opção do Reclamante foi o seu reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, na primeira oportunidade. Isto é, o mais cedo possível. Concretamente, a 28 de janeiro de 2025, por a mesma ser possível, ainda que num voo operado por companhia aérea terceira. Contudo, a Reclamada não assegurou ao Reclamante tal reencaminhamento, antes propondo a sua realização para mais tarde, a 29 de janeiro.

Assim, considera-se que a Reclamada violou o direito a assistência do Reclamante, tornando-se responsável pelos danos causados (cf. artigo 798.º do Código Civil). A começar pela despesa que o passageiro, ora Reclamante, teve com a aquisição de voo de reencaminhamento na primeira oportunidade. Quanto a esta, considerando que o Reclamante nunca chegou a ser reembolsada do preço do voo cancelado, esse valor é de € 80,36, não existindo qualquer enriquecimento por parte do Reclamante. Acresce a este valor, o custo suportado pelo Reclamante com a apresentação da reclamação junto deste Centro, uma vez que, não fora a atuação da Reclamada, o Reclamante provavelmente não teria incorrido no mesmo (cf. artigo 563.º do Código Civil).

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se totalmente procedente a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de € 90,38. Fixa-se à reclamação o valor de € 90,38 (noventa euros e trinta e oito cêntimos) o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique-se, com cópia.

Lisboa, 7 de novembro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)