

Processo n.º 3731/2025

Sentença n.º 060/2026

1. PARTES

Reclamantes: ---, devidamente identificados nos autos;

Reclamada: --- *ausente*.

2. SUMÁRIO

I. 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 neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”;

II. As viagens organizadas são reguladas pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março;

III. Em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso, tem lugar a aplicação do artigo 29.º do referido Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março;

IV. Ao cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, caso estejam preenchidos os requisitos de aplicação;

V. A matéria dos cancelamentos de voos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

VI. O direito à indemnização pode ser afastado caso se verifique a existência de uma circunstância extraordinária, conforme previsto no artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Os Reclamantes celebraram com a Reclamada um contrato de viagem organizada, na modalidade de pacote de viagem com tudo incluído, para Bayahibe, a realizar entre os dias 08.09.202 e 15.09.2025. A Reclamada surge enquanto agência organizadora, sendo a agência retalhista a ---, que não é parte nos autos.

O pacote turístico é organizado pela Reclamada e teve o custo total do pacote foi de 3.300 € (três mil e trezentos euros) e a estadia deveria ter lugar no Hotel Viva Wyndham Dominicus Palace.

Sucedem, porém, que alegam os Reclamantes que o voo original estava previsto para as 14h40 e apenas partiu pelas 23h00, o que configura um atraso de quase oito horas. Nesse sentido, chegaram ao destino muito depois da hora inicialmente prevista, o que impossibilitou que aproveitassem a primeira noite no destino, que tomassem as refeições incluídas no pacote e sofressem desgaste físico e emocional de relevo. Ademais, alegam que o voo foi realizado numa aeronave de substituição, mais pequena, mais antiga e menos confortável do que a originalmente contratada.

Neste contexto, pede, ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) por cada passageiro em virtude do atraso, no cômputo de 1.800 € (mil e oitocentos euros) pelos três passageiros, acrescida de 525 € (quinhentos e vinte e cinco euros) pelos danos sofridos: a noite perdida, a falta de descanso, as refeições não usufruídas e a falta de assistência adequada a bordo.

A Reclamada ----, pese embora devidamente citada, não contestou, não compareceu na audiência, nem se fez representar. 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) Entre a Reclamante e a Reclamada ---- celebrou-se um contrato relativo a uma viagem organizada, na modalidade de pacote de viagem com tudo incluído, para Bayahibe, a realizar entre os dias 08.09.202 e 15.09.2025;
- b) A Reclamada --- surge enquanto agência organizadora;

- c) O custo total do pacote foi de 3.300 € (três mil e trezentos euros);
- d) A estadia teve lugar no Hotel Viva Wyndham Dominicus Palace.
- e) O voo original estava previsto para as 14h40;
- f) O voo apenas partiu depois das 21h30;
- g) Os Reclamantes chegaram ao destino com voo chegou ao destino com um atraso de 7 horas e 29 minutos;
- h) Os Reclamante não puderam repousar a noite inteira no hotel;
- i) Os Reclamantes não puderam jantar no hotel;
- j) Os Reclamantes ficaram bastante cansados com a espera no aeroporto e consecutiva viagem

4.1.2. Factos não provados

- a) Que se tenha verificado uma circunstância extraordinária que tenha provocado o atraso.

4.1.3. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer das declarações de parte. 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.

Por outro lado, acrescente-se o seguinte: a Reclamada pese embora regularmente citada não interveio nos autos, não apresentando contestação. O Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno, pelo que a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pelos

Reclamantes. O que significa que estes últimos não ficaram desonerados de fazer prova dos mesmos.

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 o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Os Reclamantes demonstraram, a celebração do contrato de viagem organizada, bem como os termos em que o mesmo deveria ter sido cumprido, nomeadamente a hora de partida do voo. Demonstraram ademais que o voo para Bayahibe partiu com diversas horas de atraso, o que se traduziu numa chegada tardia ao país de destino e, conseqüentemente, numa impossibilidade de gozarem a primeira noite de férias quer a nível de repouso, quer no que concerne às refeições.

O facto não provado a), de acordo com o previsto no artigo 342.º, n.º 2 CC e com o artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento n.º 261/2004¹, deveria ter sido provado pela Reclamada. Contudo, ao não intervir nos autos, não logrou fazer prova do mesmo. 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-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), 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

¹ Do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

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 são legítimas.

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

*

Entre os Reclamantes e a Reclamada, nas vestes de agência organizadora, foi celebrado um contrato de viagem organizada, a ser realizado pela Reclamada ----. O conceito de viagem organizada, para os devidos efeitos, é o que se encontra consagrado no artigo 2.º, n.º 1, al. p), do Decreto-Lei n.º 17/20182: aquela que resulta da “combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias”. Esta é a situação que se encontra em análise nos autos, dado que a viagem organizada reúne quer a viagem para Bayahibe, quer outras deslocações dentro do próprio país de destino e também o alojamento, com tudo incluído. Uma vez esclarecido o tipo contratual, importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal ao abrigo da arbitragem necessária, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de viagem organizada com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho³ (Lei de Defesa do Consumidor – 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

² Estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/2302

³ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

dedica-se, de forma profissional, à organização e prestação de serviços de viagens e os Reclamantes celebraram o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se há lugar à indemnização por atraso do voo.

Importa esclarecer, no entanto, um ponto prévio. A Reclamada não configura a agência retalhista do pacote turístico, mas, outrossim, a agência organizadora. Não obstante, o artigo 35.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 17/2018, estabelece um regime de responsabilidade solidária entre as agências. Pelo exposto, em obediência o disposto nos artigos 513.º e ss. do CC, os Reclamantes podem demandar uma ou outra.

Nos termos do contrato celebrado – e configurando o mesmo uma viagem organizada – a Reclamada assumiu a obrigação de, mediante o respetivo pagamento, providenciar a viagem e todos os meios necessários para que a Reclamante chegasse ao destino contratado e nos exatos termos acordados, podendo aí gozar de todos os serviços contratados. Estamos, portanto, perante obrigações de natureza sinalagmática: tendo a Reclamante cumprido a sua prestação (artigo 397.º CC⁴), o pagamento do preço, caberia à Reclamada cumprir a sua. Neste contexto, os Reclamantes chegaram ao país de destino e ao alojamento contratado, mas com um atraso significativo.

Surge, portanto, a questão de saber se os Reclamantes poderiam deduzir este seu pedido diretamente à Reclamada ou apenas à transportadora aérea que causou o atraso. Neste sentido, o artigo 3.º, n.º 6, bem como o considerando 16 do Regulamento (CE) n.º 261/2004 preveem que este Regulamento é igualmente aplicável aos voos efetuados no âmbito de um pacote turístico.

⁴ CC – Código Civil.

Ademais, a própria Reclamada, em comunicações com os Reclamantes antes da propositura da presente ação, não impugnou a sua legitimidade passiva para responder pelo pedido indemnizatório, tendo escudado a sua defesa no facto de entender ter-se verificado uma circunstância extraordinária (uma avaria na aeronave que estava adstrita à realização da viagem).

De acordo com o artigo 29.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 17/2018, “O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade. Por outro lado, dispõe p n.º 3 do mesmo artigo que “[o]s direitos à indemnização ou à redução de preço nos termos do presente decreto-lei não podem afetar os direitos dos viajantes nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 [...] tendo os viajantes direito de apresentar reclamações nos termos do presente decreto-lei e dos referidos regulamentos e convenções internacionais”.

Por conseguinte, podem os Reclamantes peticionar a indemnização pelo atraso do voo, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, diretamente à agência organizadora (cf. artigo 30.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 17/2018).

No que respeita ao cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004). A matéria dos atrasos é regulada no artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. a), parágrafo i) que a transportadora, quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar, duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros, deve oferecer aos passageiros a assistência

especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, isto é, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera.

Por conseguinte, do artigo 6.º, onde se regula a matéria dos atrasos dos voos, não resulta uma remissão expressa para o artigo 7.º onde se prevê o direito à indemnização, o que poderia levar à conclusão de que as indemnizações previstas naquela norma não se aplicam em caso de atraso do voo. Tal conclusão, contudo, não procede.

Com efeito, nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)⁵ – essencial em virtude do princípio da interpretação conforme do Direito da União Europeia – tem-se vindo, em sede de reenvio prejudicial⁶, a decidir que os passageiros que tenham sido vítimas de atraso considerável, igual ou superior a três horas⁷ [destaque nosso], na chegada ao destino contratualizado, beneficiam do direito à indemnização consagrado no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em termos idênticos aos dos passageiros cujo voo foi objeto de cancelamento, contanto que que não tenha existido reencaminhamento por parte da transportadora, nos termos regulados no artigo 5.º, n.º 1, al. c), parágrafo iii).

⁵ A título meramente exemplificativo, cf. acórdão de 4 de maio de 2017, processo C-315/15 Marcela Pešková e Jirí Pešká / Travel Service a.s, bem como o processo C-11/11 Air France SA/Heinz-Gerke Folkerts e Luz-Tereza Folkerts, ambos disponíveis em <https://curia.europa.eu/>. Cf., ainda, o acórdão de 19 de novembro de 2009, processos apensos C-402/07 e C- 432/07, disponível no mesmo local atrás referido.

⁶ Considere-se a este propósito que o reenvio prejudicial permite aos órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes seja submetido, interrogar o TJUE sobre a interpretação do direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O TJUE não profere uma decisão sobre o litígio nacional, apenas determina a interpretação do direito da União Europeia, cabendo ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do TJUE.

⁷ Cf. Conforme afirma o TJUE “Por outro lado, o Tribunal de Justiça declarou igualmente que, quando os passageiros sofram à chegada um atraso considerável do seu voo, ou seja, de uma duração igual ou superior a três horas, dispõem de um direito a indemnização com base no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 (v., neste sentido, Acórdãos de 19 de novembro de 2009, Sturgeon e o, C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716, n.ºs 60 e 61, e de 23 de outubro de 2012, Nelson e o, C-581/10 e C-629/10, EU:C:2012:657, n.ºs 34 e 40)”, cf. ponto 19, Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção), 7 de julho de 2022, processo C-308/2.

Esta interpretação protetora dos passageiros é de matriz jurisprudencial e assenta na verificação de dois requisitos cumulativos: (i) a existência de um atraso e (ii) que o mesmo seja superior a três horas. Por conseguinte, estando apenas um atraso que reúna as aquelas características previstas no artigo 6.º, n.º 1, al. a) do referido Regulamento *pode* gerar na esfera jurídica dos passageiros o direito à indemnização previsto no artigo 7.º do mesmo Regulamento. Estes dois pressupostos estão preenchidos no litígio *sub judice*.

Por conseguinte, resta verificar se quanto a este atraso existe alguma circunstância extraordinária que não poderia ter sido evitada mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, nos termos do artigo 5.º, n.º 3 do referido Regulamento. O conceito de “circunstância extraordinária” tem sido objeto de diversas análises por parte do TJUE, não sendo de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE⁸.

No considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004 pode ler-se, a propósito do conceito em causa, que estaremos perante circunstâncias extraordinárias quando as mesmas “não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias podem sobrevir, em especial, em caso de instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea.” [destaque nosso].

Ainda assim, não há, no que resulta da jurisprudência do TJUE, uma coincidência entre qualificar uma circunstância como externa ao controlo da transportadora e concluir que a mesma é extraordinária. A natureza extraordinária requer algo que se coloque fora do plano da normalidade, o que foi o que sucedeu no litígio em apreço. Como concluiu o TJUE, no

⁸ Cfr. Despacho do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 14 de novembro de 2014 (Processo C-394/14) e Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 30 de março de 2022 (Processo C-659/21).

acórdão de 4 de abril de 2019⁹, deveremos estar perante “eventos que, devido à sua natureza ou à sua origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao controlo efetivo desta última (...) sendo ambos os requisitos cumulativos”.

Ou dito de outro modo, “[o] Tribunal estipulou duas condições cumulativas para a classificação dos eventos como circunstâncias extraordinárias, que têm sido aplicadas de forma coerente em toda a sua jurisprudência: a) Devido à sua natureza ou à sua origem, o evento não pode ser inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa; e b) devido à sua natureza ou à sua origem, o evento tem de escapar ao controlo efetivo dessa transportadora aérea”¹⁰.

Ademais, o TJUE divide os eventos extraordinários como internos e externos, conforme resulta da Comunicação da Comissão C/2024/5687. Tal como resulta da referida Comunicação, “[o]s eventos «externos» resultam de circunstâncias externas, mais ou menos frequentes na prática, mas que a transportadora aérea não controla, porque têm por origem um facto natural ou de um terceiro, como outra transportadora aérea ou um ator público ou privado que interfere na atividade aérea ou aeroportuária”¹¹. A tónica parece residir, portanto, na génese do evento considerado como extraordinário, ou seja, devemos estar perante uma realidade estranha ou terceira ao normal funcionamento da aeronave: neste sentido converge a posição do TJUE quando qualifica como tal um embate

⁹ Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/>.

¹⁰ Cf. Comunicação da Comissão C/2024/5687 - Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente

¹¹ Cf. 5.2.1.

de pássaros¹², a colisão com outras aeronaves¹³, danos causados por um objeto estranho¹⁴, entre outros.

Como é de apreensão do senso comum, pode – e deve – a transportadora aérea controlar o funcionamento dos sistemas, entre os quais sistema de controlo de voo, concretamente no componente que ajusta e mantém a posição do leme do avião. Com efeito, foi o não funcionamento de um sistema que integra a própria aeronave e cuja manutenção integra a atividade normal da Reclamada que esteve na génese do atraso.

A este propósito, cite-se o acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 23.11.2027¹⁵, onde e afirma que “[a]lgumas das situações supra referidas vêm, todavia, sendo objecto de reservas e condicionamentos. Na situação mais relevante e frequente – falha técnica do equipamento - a jurisprudência do TJEU tem recusado liberar a responsabilidade do transportador, nos seguintes casos: a)- quando este, tendo sido detectada uma avaria de gravidade séria, tenha decidido manter a aeronave em operação sem reparar previamente a anomalia; b)- quando haja atraso por avaria pouco relevante e de risco não essencial; ou c)- quando tenha havido incumprimento das obrigações de revisão e manutenção periódica do equipamento. Por exemplo, no caso Sturgeon/Böck, o TJUE decidiu que avaria técnica não configura circunstância extraordinária excepto se decorrer de eventos não inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea ou escapar ao seu controlo efectivo.”. Em sentido convergente, considerem-se os processos C-402/07 e C-432/07 do TJUE¹⁶, onde se decidiu “um problema técnico numa aeronave, que implica o cancelamento ou o atraso de um voo, não se enquadra no conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição, salvo se esse problema decorrer de eventos que, pela sua

¹² Cf. Processo C-315/15 (Pešková e Peška).

¹³ Cf. Processo C-264/20 (Airhelp) ou Processo C-659/21 (Orbest).

¹⁴ Cf. Processo C-501/17 (Germanwings).

¹⁵ Cf. Processo n.º 4453/15.4T8OER.L2-2.

¹⁶ Cf. Processos C-402/07 e C-432/07 (Sturgeon & Böck).

natureza ou a sua origem, não sejam inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea em causa e escapem ao seu controlo efectivo”.

Assim, atendendo à distância entre o aeroporto de partida e o aeroporto de chegada, deve cada passageiro receber uma indemnização de 600 € (seiscentos euros), o que perfaz um total de 2.400 € (dois mil e quatrocentos euros).

Quanto ao direito de assistência em voo que os Reclamantes alegam ter sido violado, não resulta do Regulamento (CE) n.º 261/2004 a atribuição de uma indemnização aos passageiros pelo incumprimento do dever de assistência. Com efeito, a remissão para a previsão de uma indemnização resulta do artigo 5.º, al. c) com o artigo 7.º. Estamos neste domínio perante uma responsabilidade objetiva, i.e., que prescinde de culpa e que, como tal, não comporta aplicação analógica. Neste sentido, a violação do dever de assistência pela Reclamada – que se verificou nos autos – apenas geraria o dever de indemnizar relativo a despesas que os Reclamantes provassem ter suportado nesse contexto. Sucede, porém, que nos autos não consta qualquer comprovativo dessa natureza, pelo que improcede esse segmento do pedido dos Reclamantes.

No que concerne ao pedido pela privação do gozo da noite e das refeições (jantar e pequeno-almoço do dia seguinte) importa atender ao disposto no artigo 29.º, n.º 4 do Decreto-Lei. n.º 17/2018 onde se estabelece que “[a] indemnização ou a redução de preço concedida nos termos do presente decreto-lei e a indemnização ou a redução de preço concedida nos termos dos regulamentos e convenções internacionais referidos no número anterior devem ser deduzidas uma da outra a fim de evitar a sobrecompensação”.

Atendendo ao preço da viagem – 3.300 € (três mil e trezentos euros) – e ao facto que o atraso foi de aproximadamente oito horas, peticionar 525 € (quinhentos e vinte e cinco euros) pelos danos atrás referidos é excessivo. Atendendo à norma indicada e ao valor

atribuído a título de indemnização pelo atraso, determina-se que a compensação dos Reclamantes pelos danos no cumprimento defeituoso se cifre em 330 €, ou seja, dez por cento do valor, sobretudo pela privação do descanso, algo que se espera que seja uma característica essencial dos dias de férias.

5. DECISÃO

Pelo exposto, considera-se parcialmente procedente, por provado, o pedido dos Reclamantes, condenando-se a Reclamada no pagamento de 2.130 € (dois mil cento e trinta euros), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pelos Reclamantes.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 2.325 € (dois mil e trezentos e vinte e cinco euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de fevereiro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)