

Processo nº 4662/2025

Sentença Nº 137 / 2026

SUMÁRIO:

A impossibilidade, por motivo de doença, de um passageiro realizar o voo contratado à companhia aérea transportadora, rege-se por aquilo que tenha ficado contrato pelas partes no mencionado contrato de transporte aéreo. Não tendo ficado provado que as partes tenham regulado especificamente tal situação, vale o disposto no regime geral do Código Civil, concretamente, o disposto no artigo 795.o, n.o 2, nos termos do qual resulta que a companhia aérea fica exonerada de cumprir, mas tem direito à contraprestação (o preço do bilhete), descontando, aquilo que poupou ou beneficiou com a dispensa da prestação ao passageiro.

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 uma viagem aérea de ida e de volta, de voos operados pela Reclamada. Que no voo de volta, na sequência de acidente de viação, ficou impedida de viajar, tendo solicitado à Reclamada o reembolso do preço do bilhete, tendo sido apenas reembolsada do valor das taxas aeroportuárias. Que tentou, sem sucesso, remarcar o voo de regresso. Pede, a final, a condenação da Reclamada na remarcação, sem custos, do voo de regresso ou no reembolso adequado do montante pago pela passagem aérea. Indica como valor € 150,00.

A Reclamada --- contestou oralmente, reconhecendo que vendeu duas passagens aéreas à Reclamante. Que, a 13 de janeiro de 2025, a Reclamante efetuou pedido de reembolso voluntário. Que o reembolso foi efetuado no valor do € 20,61, de acordo com a tarifa. Que após o pedido de reembolso não é possível a remarcação. Que não tem nos seus registos pedido de remarcação antes do pedido de reembolso. Que o lapso da informação do *email* da Reclamada foi após o pedido de reembolso. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea de aviação (facto do domínio público);
2. A Reclamante reservou junto da Reclamada ---, passagem aérea de Munique para Lisboa, a 16 de outubro de 2024 (voo ---), e de Lisboa para Munique, a 5 de fevereiro de 2025 (voo ---), por € 229,90 (cf. reserva NS5QUW junta a fl. 2-3);
3. A Reclamante ia efetuar os mencionados voos por motivo de férias (cf. declarações da Reclamante);
4. A 20 de dezembro de 2024, na sequência de atropelamento, foi emitida declaração médica, nos termos da qual a Reclamante não podia viajar de avião por um período de dois meses (cf. declaração médica junta a fl. 4, relatório médico junto a fl. 5 e relatório médico junto a fl. 6);
5. Em janeiro de 2025, no *site* da Reclamada, a Reclamante a solicitou o reembolso do preço do voo ---, tendo recebido da Reclamada € 19,71 relativo às taxas aeroportuárias (cf. doc. junto a fl. 11 e declarações da Reclamante);
6. Na sequência de reclamação apresentada, a 10 de fevereiro de 2025, a Reclamada informou a Reclamante que não podia proceder à correção do reembolso efetuado, mas que a Reclamante poderia proceder à remarcação da sua viagem até ao dia 4 de outubro de 2025 (cf. *email* junto a fl. 14 e declarações da Reclamante);
7. Em data não apurada, mas antes de 26 de setembro de 2025, a Reclamante tentou remarcar o voo ---, mas sem sucesso (cf. declarações da Reclamante e doc. junto a fl. 13);
8. A 26 de setembro de 2025, a Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada relativamente à remarcação do voo (cf. doc. junto a fls. 14 e declarações da Reclamante);
9. A 19 de outubro de 2025, a Reclamante dirigiu nova comunicação à Reclamada relativamente à sua reserva e ao voo não efetuado pela Reclamante (cf. *email* junto a fl. 15 e 16);

10. A 21 de novembro de 2025, a Reclamada informou a Reclamante que, em caso de pedido de reembolso do bilhete, o mesmo é feito segundo as regras da tarifa adquirida e que, estando o mesmo reembolsado, já não é possível a remarcação, sendo um lapso a informação de que tal seria possível (cf. *email* junto em audiência de discussão e julgamento);
11. A 21 de novembro de 2025, a Reclamante dirigiu comunicação à Reclamada a discordar da existência de um lapso (cf. *email* junto em audiência de discussão e julgamento);
12. A 25 de novembro de 2025, a Reclamada comunicou à Reclamante que o reembolso foi efetuado de acordo com as condições da tarifa que, não sendo reembolsável, correspondeu ao montante das taxas aeroportuárias (cf. *email* junto em audiência de discussão e julgamento);
13. A 27 de novembro de 2025, a Reclamante questionou a Reclamada do motivo de ter sido informada da possibilidade de remarcação do voo (cf. *email* junto em audiência de discussão e julgamento);
14. A 2 de dezembro de 2025, a Reclamada comunicou à Reclamante que as chamadas telefónicas para a linha comercial foram posteriores ao pedido de reembolso no site (cf. *email* junto em audiência de discussão e julgamento);
15. A 5 de dezembro de 2025, a Reclamada dirigiu nova comunicação à Reclamante nos termos da qual informou que o valor reembolsado foi o correto, que o pedido de remarcação do bilhete foi posterior ao pedido do reembolso e que, sendo o pedido de reembolso irreversível a Reclamada não podia corresponder ao solicitado (cf. *email* junto a fl. 17);
16. Neste mesmo dia, a Reclamante dirigiu comunicação à Reclamada a solicitar o informação sobre i motivo do lapso de Reclamada (cf. cf. *email* junto em audiência de discussão e julgamento);
17. A 9 de dezembro de 2025, a Reclamada respondeu ao *email* da Reclamante a informar que a possibilidade de remarcar o voo, após ter sido solicitado o reembolso do bilhete foi um lapso (cf. *email* junto em audiência de discussão e julgamento).

3.1.2. Factos Não Provados

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

1. As condições do contrato de transporte aéreo celebrado entre as Partes, concretamente a tarifa, condições de cancelamento e remarcação do voo;
2. Que a Reclamante tenha pedido a remarcação do voo --- antes do reembolso do mesmo;

3. Que a Reclamada tenha informado a Reclamante de que esta seria integralmente reembolsada do preço do bilhete do voo --- ou de que, para pedir a remarcação do voo, teria de pedir o seu cancelamento;
4. O efeito montante das taxas aeroportuárias devidas pelas passagens aéreas contratadas.

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 de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que reservou viagem aérea de Munique para Lisboa, durante as férias da universidade. Que, na sequência de atropelamento, ficou impedida de efetuar o voo de volta, tendo contactado a Reclamada e sido informada que poderia pedir o reembolso ou a remarcação e que, para pedir a remarcação, teria de solicitar o reembolso. Que assim o fez, tendo sido apenas reembolsada de € 19,71. Que, nesta ocasião, contactou a Reclamada, expondo a situação, tendo então sido informada de que poderia proceder à remarcação do voo, mas que tal não foi possível.

Avançando para os factos não provados A. a C., competia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, a respetiva demonstração. Contudo, tal prova não foi feita, não se considerando suficientes as declarações da Reclamante. Impunha-se prova adicional, em particular, as condições gerais do contrato de transporte celebrado entre as Partes, a tarifa contratada, e os direitos da Reclamante em caso de pedido de reembolso, de remarcação ou de força maior.

Quanto ao facto não provado D., não ficou provado através de prova documental atendível o montante efetivo das taxas aeroportuária dos bilhetes adquirido pela Reclamante mas somente que seria de, pelo menos, € 19,71.

Compulsados os elementos de prova na sua globalidade, apenas ficou provado que a Reclamante ficou temporariamente impossibilitada de realizar o voo de regresso contratado à Reclamada e, que após isso, pediu o reembolso do preço, tendo apenas recebido parte desse valor. Que, após isso, tentou remarcar o voo sem sucesso. Não ficou provado o que foi contratado entre as Partes, nem que a Reclamada, antes do pedido de reembolso do bilhete, tenha prestado qualquer informação errónea ou incompleta à Reclamante.

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, emergente de um contrato de transporte aéreo, de reduzido valor económico, atento o valor do pedido da Reclamante.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias.

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

**

As questões a decidir nestes autos são as seguintes: do eventual direito da Reclamante à remarcação do voo que não realizou ou ao reembolso do seu preço, em termos distintos do reembolso que já foi efetuado.

Compulsada a matéria de facto, ficou provado que a Reclamante adquiriu à Reclamada uma passagem para um voo operado por esta, de Lisboa para Munique. Ficou ainda provado que, por motivos de saúde, a Reclamante não pôde comparecer no referido voo, tendo solicitado o reembolso do preço da viagem (tacitamente, o seu cancelamento), vindo apenas a ser parcialmente reembolsada. Mais se provou que, posteriormente, tentou, sem sucesso, a remarcação do voo.

Contudo, não ficaram provadas as concretas condições do contrato de transporte celebrado com a Reclamada. Em particular, qual a política de reembolso dos bilhetes da Reclamada nos casos de cancelamento por iniciativa do passageiro, por motivo de força maior, nem se a tarifa contratada permitia a remarcação do voo, com ou sem penalização.

Na ausência de prova das concretas condições do contrato celebrado entre as partes e daquilo que terá sido comunicado à Reclamante antes da mesma pedir o reembolso do preço da viagem, valem as regras gerais previstas no Código Civil. Concretamente, o disposto no artigo 795.o, n.o 2, nos termos do qual se a prestação se tornar impossível por causa imputável ao credor (a Reclamante) o devedor (a Reclamada) fica exonerado de cumprir, mas tem direito à contraprestação (o preço do bilhete), descontando-se, contudo, aquilo que poupou ou beneficiou com a dispensa da prestação. Acompanhando ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO², a frustração do escopo do risco é do credor, ora Reclamante.

Tendo ficado provado que a Reclamada reembolsou a Reclamante em € 19,71, correspondente às taxas aeroportuárias que a Reclamada deixou de ter de suportar, não

1 Em rigor, conforme observa ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, “Anotação artigo 795.o”, in *Código Civil Comentado II*, Almedina, Coimbra, 2021 (pp. 1010-1017) p. 1017, uma “impossibilidade imperfeita”. Com efeito, a prestação entendida enquanto conduta do devedor continua a ser possível, mas o seu resultado, a satisfação do interesse do credor, já não.

2 “Anotação artigo 795.o”, cit., p. 1017.

logrou a Reclamante demonstrar mais alguma poupança ou benefício decorrente da não realização da prestação da Reclamada à Reclamante.

Por fim, faz-se notar que, no entender do Tribunal, não procede, o argumento baseado nas comunicações posteriores da Reclamada à Reclamante, na sequência do pedido de reembolso do preço. Com efeito, a relação contratual entre as Partes é definida pelos termos do contrato celebrado – cuja prova não foi feita – e não por comunicações unilaterais posteriores ao pedido de reembolso do preço do bilhete.

Assim, improcedem os pedidos da Reclamante

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente, por não provada, a presente ação e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à reclamação o valor de € 150,00 (cento e cinquenta euros), o valor indicado pela Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de abril de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)