Processo nº 3985/2025

Sentença n.º 194/2026

---

1. PARTES

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

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

2. SUMÁRIO

I. 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;

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

III. O direito a indemnização complementar está previsto no artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, onde se dispõe que "O presente regulamento aplica-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. A indemnização concedida ao abrigo do presente regulamento pode ser deduzida dessa indemnização."

IV. O artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, permite a reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais adicionais, desde que não haja duplicação de compensação;

V. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil da Reclamada, temos como pressupostos a existência de um facto, ilicitude, culpa, dano e nexo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar, no dia 10.06.2025, de Lisboa para Bordéus. No âmbito dessa viagem, os Reclamantes tinham uma estadia no Hotel Mercure Bordeaux Centre Ville, para os dias 10.06.2025 a 14.06.2025, integralmente liquidada e não cancelável.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Sucede, porém, que no dia da viagem, a mesma acabou por ser cancelada devido a "problemas técnicos". Neste contexto, e dado que não existia um voo de reencaminhamento disponível no dia seguinte, os Reclamantes optaram pelo reembolso do valor das viagens. A Reclamada compensou os Reclamantes pelos seguintes valores: (i) o preço das viagens canceladas; (ii) transferes de/para o aeroporto (Uber); (iii) a compensação prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 (no total de 500 €, quinhentos euros); e (iv) 401,25 € (quatrocentos e um euros e vinte e cinco cêntimos) a título de alojamento.

A Reclamada, no entanto, recusou suportar o custo remanescente de 393,44 € (trezentos e noventa e três euros e quarenta e quatro cêntimos), invocando "limites da companhia".

Face ao exposto, os Reclamante peticionam a condenação da Reclamada no pagamento do valor de 393,44 € (trezentos e noventa e três euros e quarenta e quatro cêntimos), acrescida de juros de mora à taxa legal, desde a primeira interpelação para o pagamento até integral pagamento.

A Reclamada, na contestação apresentada, não impugna a existência do cancelamento do voo. Sustenta, porém, em síntese, que já indemnizou os Reclamantes no âmbito do quadro jurídico aplicável. Com efeito, alega a Reclamada que quando se oferece aos passageiros a escolha entre o reencaminhamento ou o reembolso, a transportadora cumpre integralmente as obrigações a que está adstrita ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Ademais, alega que os Reclamantes foram expressamente informados, quando solicitaram o cancelamento da reserva e o respetivo reembolso, de que tal opção implicaria a perda do direito a reclamar despesas adicionais. Finalmente, conclui no sentido de que foram os próprios Reclamantes que escolheram não seguir viagem, sendo o não gozo do alojamento uma escolha sua.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar, no dia 10.06.2025, de Lisboa para Bordéus;
c) Os Reclamantes tinham uma estadia no Hotel Mercure Bordeaux Centre Ville, para os dias 10.06.2025 a 14.06.2025, integralmente liquidada e marcada desde dia 04.06.2025;
d) A viagem de dia 10.06.2025 foi cancelada nessa data com fundamento em "problemas técnicos";
e) Não existia um voo de reencaminhamento disponível no dia seguinte, pelo que os Reclamantes optaram pelo reembolso do valor das viagens;
f) O funcionário da Reclamada alertou os Reclamantes de que tal opção implicaria a perda do direito a reclamar despesas adicionais;
g) A Reclamada compensou os Reclamantes pelos seguintes valores: (i) o preço das viagens canceladas; (ii) transferes de/para o aeroporto (Uber); (iii) a compensação prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 (no total de 500 €, quinhentos euros); e (iv) 401,25 € (quatrocentos e um euros e vinte e cinco cêntimos) a título de alojamento;
h) A Reclamada recusou suportar o custo remanescente de 393,44 € (trezentos e noventa e três euros e quarenta e quatro cêntimos), invocando "limites da companhia".

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) Se a reserva do hotel era de natureza reembolsável.

3.1.2. Motivação

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

A Reclamada não impugnou a existência o cancelamento do voo, apenas diverge quanto aos efeitos jurídicos a retirar do mesmo: entende já ter liquidado todas as despesas que lhe eram imputáveis em virtude da aplicabilidade do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

No que concerne ao facto não provado, o mesmo consubstancia um facto constitutivo do direito dos Reclamantes, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC. Como tal, cabia aos mesmos a sua prova. No que concerne à estadia, foram juntos aos autos a fatura (flh.26), ou vouchers (flhs. 30-32). Os Reclamantes alegam que a estadia era não reembolsável, mas não juntam qualquer meio de prova que permita ao Tribunal concluir nesse sentido, pois não basta alegar um facto, sendo necessário provar o mesmo.

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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 – 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. 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 Julho[1] (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 as Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal.

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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aqueles têm direito à compensação financeira requerida nos termos do artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

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). Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 1.º, al. b), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a).

A matéria dos cancelamentos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. b), 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. Esta é uma indemnização fundada em responsabilidade meramente objetiva, ou seja, dispensa a existência de culpa da Reclamada.

O pedido dos Reclamantes fundamenta-se no artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Tal como vem sido reconhecido pelo Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) desde o acórdão Sturgeon e reafirmado nas decisões posteriores, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 "visa garantir um elevado nível de proteção dos passageiros aéreos, independentemente do facto de estes se encontrarem numa situação de recusa de

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

embarque, de cancelamento ou de atraso do voo, uma vez que são todos vítimas dos mesmos sérios transtornos e inconvenientes ligados ao transporte aéreo"[2].

Com efeito, conforme se esclarece nas Orientações para a Interpretação do Regulamento[3], "o conceito de «indemnização suplementar» permite a um órgão jurisdicional nacional indemnizar, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional, o dano, incluindo o dano moral, resultante do incumprimento de um contrato de transporte aéreo. Um órgão jurisdicional nacional pode deduzir da indemnização suplementar a indemnização concedida ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas não é obrigado a fazê-lo".

O pedido dos Reclamantes limita-se ao valor de 393,44 € (trezentos e noventa e três euros e quarenta e quatro cêntimos) – acrescido de juros de mora à taxa legal, desde a primeira interpelação para o pagamento até integral pagamento – que se refere à parcela do alojamento que alegam não lhes ter sido reembolsada em virtude da natureza não reembolsável da reserva. Sucede, porém, que dos documentos juntos aos autos não resulta que o alojamento dos Reclamantes não fosse reembolsável; ficou provado que foi integralmente liquidado pelos mesmos, porém dos documentos não resulta que não fosse cancelável ou reembolsável. De facto, a única menção à política de cancelamento surge no rodapé da fatura, onde se pode ler "O cliente foi devidamente informado das condições de cancelamento". Qual seja a política, desconhece o Tribunal.

Por outro lado, e mesmo que a reserva fosse reembolsável, dever-se-ia atender ao disposto no artigo 12.º do Regulamento. Atendendo à configuração da ação, os Reclamantes pretendem obter a condenação da Reclamada em sede de responsabilidade civil, na medida

[2] Cf. acórdão C-354/18, considerando n.º 26.

[3] 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

em que alegam que o cancelamento da viagem levou a que não pudessem usufruir do hotel já integralmente pago.

Estando os Reclamantes a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. O facto lesivo será consubstanciado pelo cancelamento da viagem, que impediu que os Reclamantes chegassem, ao seu destino, pelo que se tem como verificado.

O requisito seguinte é a ilicitude a qual se traduz na desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada (o cancelamento), sem que exista uma qualquer causa de exclusão da ilicitude. Não foram juntos aos autos quaisquer elementos de prova que permitissem concluir pela verificação de uma causa de exclusão da ilicitude. Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demostrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC). Não obstante, a Reclamada não logrou fazer esta prova.

Resta, por fim, analisar os danos e o nexo de causalidade: o dano foi patrimonial, ou seja, o custo com o hotel não usufruído ligado por um nexo de causalidade (art. 563.º CC) a um facto, ilícito, culposo da Reclamada. Por conseguinte, determina o artigo 562.º CC, que quem "estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação". Ademais, neste caso não é possível seguir a regra geral do artigo 566.º, n.º 1 – a reparação natural do dano – devendo ser seguido o caminho da indemnização em dinheiro.

Em princípio a resposta seria que o valor da indemnização equivaleria a 393,44 € (trezentos e noventa e três euros e quarenta e quatro cêntimos). Contudo, conforme dispõe o artigo 12.º, n.º 1, segunda parte, do Regulamento n.º 261/2004, a indemnização concedida ao

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

abrigo do mesmo regulamento pode ser deduzida da indemnização suplementar. Conforme decidiu o TJUE, "decorre assim desta redação clara que o artigo 12.º, n.º 1, segundo período, do Regulamento n.º 261/2004 não impõe que se proceda a essa dedução, mas também não se opõe a que esta seja eventualmente efetuada"[4].

A função da indemnização prevista no artigo 12.º, conforme decidiu o TJUE no acórdão C-83/10, tem como finalidade "completar a aplicação das medidas previstas pelo referido regulamento, de modo a que os passageiros sejam indemnizados pela totalidade do dano que sofreram devido ao incumprimento dos deveres contratuais pela transportadora aérea. Esta disposição permite assim ao juiz nacional condenar a transportadora aérea a indemnizar o dano resultante, para os passageiros, do incumprimento do contrato de transporte aéreo, com base num fundamento jurídico distinto do Regulamento n.º 261/2004, quer dizer, designadamente, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional. [sic]"[5]

Os Reclamantes receberam uma indemnização, em virtude do cancelamento e da distância entre o aeroporto de partida e o de destino, que ascendeu a 500 € (quinhentos euros). Dado que nunca foram alegados quaisquer danos morais, os quais poderiam ser tutelados pela referida norma, entende-se ser de deduzir dessa indemnização a que seria devida ao abrigo do artigo 12.º[6]. Ou seja, o dano já foi totalmente coberto pela indemnização atribuída, devendo evitar-se a sobrecompensação que conduziria a um enriquecimento sem causa nos termos do artigo 473.º CC.

[4] Cf. acórdão C-354/18, considerando n.º 44.
[5] Cf. acórdão C-83/10, considerando n.º 39.
[6] V. acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 10.07.2025, processo n.º 1454/24.5T8PVZ.P1, para uma maior clarificação da função da indemnização prevista no artigo 12.º do Regulamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente o pedido dos Reclamantes, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 393,44 € (trezentos e noventa e três euros e quarenta e quatro cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de maio de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt