Processo n.º 4964/2025

Sentença n.º 200/2026

---

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificado nos autos;

RECLAMADA: --., devidamente identificada nos autos, *ausente*.

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

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar, no dia 25.11.2025, de Lisboa para Amesterdão, com partida pelas 09h30. O regresso aconteceria no dia 26.11.2025 através de outra companhia aérea.

No dia da viagem, o voo sofreu adiamentos sucessivos, acabando por partir somente pelas 18:15. Na medida em que a viagem se destinava a ir assistir ao jogo Ajax – Sport Lisboa e

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

Benfica que tinha lugar em Amesterdão e iniciando pelas 17:45, hora local, o Reclamante solicitou o cancelamento da mesma.

Neste contexto, a Reclamada compensou o Reclamante pelos seguintes valores: (i) 144 € (cento e quarenta e quatros euros) relativos ao voo de ida; (ii) 123,95 € (cento e vinte e três euros e noventa e cinco euros) das despesas com alojamento, (iii) 98 € (noventa e oito euros) dos bilhetes para o evento desportivo e a indemnização relativa ao atraso, no total de 800 € (oitocentos euros) pelos dois passageiros. Todavia, a Reclamada recusou suportar o custo remanescente de 240,78 € (duzentos e quarenta euros e setenta e oito cêntimos) que correspondem ao voo de regresso com outra companhia aérea.

Face ao exposto, o Reclamante peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 240,78 € (duzentos e quarenta euros e setenta e oito cêntimos).

A Reclamada, na contestação apresentada, não impugna a existência do atraso do voo. Contudo, entende já ter compensado o Reclamante devidamente e que mais nenhum valor lhe é devido, sobretudo porque está em causa uma viagem adquirida a outra companhia aérea (voo Amesterdão-Lisboa reservado separadamente com a easyJet) e que sustenta não ter qualquer ligação com o atraso e, posterior, pedido de reembolso do seu voo, na medida em que não fazia integrava o contrato de transporte com a ---. Conclui a Reclamada afirmando que "já reembolsou e compensou amplamente o passageiro relativamente à perturbação do voo HV5952, incluindo o bilhete de ida da ---, os custos de hotel, os bilhetes para o jogo e a compensação ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Vários destes pagamentos foram efetuados sem prejuízo de quaisquer direitos e como gesto de boa vontade, sem qualquer reconhecimento de responsabilidade para além das estritas obrigações legais da ---. Estes pagamentos de boa vontade não criam responsabilidade por um bilhete separado da easyJet que nunca fez parte do contrato de transporte da ---". Face ao exposto e prescindir da sua posição, a Reclamada prescindiu de estar presente no julgamento arbitral.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

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

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. 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) O Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar, no dia 25.11.2025, de Lisboa para Amesterdão, com partida pelas 09h30;
c) A viagem de regresso aconteceria no dia 26.11.2025 através de outra companhia aérea (----) e teve o custo de 240,78 € (duzentos e quarenta euros e setenta e oito cêntimos);
d) No dia da viagem, o voo sofreu adiamentos sucessivos, acabando por partir somente pelas 18:15;
e) A viagem do Reclamante tinha por objetivo a ir assistir ao jogo Ajax – Sport Lisboa e Benfica que tinha lugar em Amesterdão, o qual iniciava pelas 17:45, hora local;
f) O Reclamante solicitou o reembolso dos bilhetes;
g) A Reclamada compensou o Reclamante pelos seguintes valores: (i) 144 € (cento e quarenta e quatros euros) relativos ao voo de ida; (ii) 123,95 € (cento e vinte e três euros e noventa e cinco euros) das despesas com alojamento não utilizadas, (iii) 98 € (noventa e oito euros) dos bilhetes para o evento desportivo e (iv) indemnização relativa ao atraso, no total de 800 € (oitocentos euros) pelos dois passageiros ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
h) A Reclamada recusou suportar o custo remanescente de 240,78 € (duzentos e quarenta euros e setenta e oito cêntimos) que correspondem ao voo de regresso com outra companhia aérea;

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

i) A --- devolveu ao Reclamante o valor de 58,80 € (cinquenta e oito euros e oitenta cêntimos) relativo a taxas aeroportuárias;

j) O Hotel devolveu ao Reclamante o valor de 12,75 € (doze euros e setenta e cinco cêntimos).

3.1.2. Factos não provados

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

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.

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

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

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

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 o Reclamante 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 o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se o mesmo tem direito à indemnização peticionada com fundamento no 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

[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

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).

O pedido do Reclamante esteia-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 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 do Reclamante limita-se ao valor de 169,23 € (cento e sessenta e nove euros e vinte e três cêntimos), o qual que se refere ao valor da viagem de regresso subtraído do montante reembolsado a título de taxas aeroportuárias pela companhia aérea que operaria esse voo.

[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

Atendendo à configuração da ação, o Reclamante pretende obter a condenação da Reclamada em sede de responsabilidade civil, na medida em que alega que os sucessivos atrasos na partida da aeronave, os quais conduziram ao seu pedido de reembolso do valor da viagem, impediram que pudesse utilizar a viagem de regresso.

Estando o Reclamante 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 pelos sucessivos atrasos da viagem, que impediu que o Reclamante iniciasse a sua viagem e chegasse ao 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 (os sucessivos atrasos), 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 a viagem de regresso não utilizada ligado por um nexo de causalidade (artigo 563.º CC) a um facto, ilícito, culposo da Reclamada. É certo que a Reclamada diz que a viagem não lhe foi adquirida diretamente. Contudo, não deixa de ser um dano que se verifica na esfera jurídica do Reclamante, pois tinha adquirido a viagem e viu-se impedido de a utilizar.

Questão diferente é saber se existe um nexo de causalidade entre a perda da viagem e os atrasos sucessivos na partida da aeronave. Segundo o artigo 563.º CC, "[a] obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido

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

se não fosse a lesão", estabelecendo-se aqui a teoria da causalidade adequada. Não basta que o facto tenha sido condição do dano; é necessário que, segundo a experiência comum, fosse apto a produzi-lo. Excluem-se, assim, consequências anormais, extraordinárias ou imprevisíveis, permitindo esta teoria para limitar juridicamente a responsabilidade, distinguindo entre mera causalidade natural e causalidade juridicamente relevante. O Reclamante reside em Portugal, pelo que sempre teria de regressar de Amesterdão, fosse com a Reclamada ou com outra companhia aérea. Por outro lado, o Reclamante não regressou – utilizando o título de transporte adquirido – porque não embarcou em virtude dos atrasos.

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 169,23 € (cento e sessenta e nove euros e vinte e três cêntimos). Contudo, conforme dispõe o artigo 12.º, n.º 1, segunda parte, do Regulamento n.º 261/2004, a indemnização concedida ao 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

[4] Cf. acórdão C-354/18, considerando n.º 44.

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

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]

O Reclamante recebeu uma indemnização em virtude do atraso e da distância entre o aeroporto de partida e o de destino, que ascendeu a 400 € (quatrocentos euros) por pasageiro. 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. DECISÃO

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

[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

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 169,23 € (cento e sessenta e nove euros e vinte e três cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 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