

Processo n.º 4829/2025
Sentença aclaratória n.º 230/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos e representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. DA ADMISSIBILIDADE SENTENÇA ACLARATÓRIA

Nos termos do artigo 45.º, n.º 4 da Lei de Arbitragem Voluntária, e na sequência do requerimento apresentado pela Reclamada em 24.06.2026, o Tribunal procede à correção do lapso de escrita não intencional identificado na parte do dispositivo da sentença, a qual é novamente notificada às partes.

O presente esclarecimento integra a sentença anteriormente proferida, nada havendo a modificar na mesma. Todos os fundamentos já tinham sido analisados e o pedido plenamente conhecido, nada mais havendo a esclarecer por parte do Tribunal.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

Processo n.º 4829/2025

Sentença n.º 230/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

RECLAMADA: ---, devidamente identificada nos autos e representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

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 partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé;

III. A obrigação assumida pela Reclamada traduzia-se em transportar a Reclamante para o destino contratualizado, na data e horários acordados, o que veio a acontecer, não existindo fundamento jurídico para a devolução do preço suportado pelo bilhete.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido uma passagem aérea com para viajar do Luxemburgo com destino ao Porto na data de 09.12.2025. Ademais, efetuou de previamente, e obteve confirmação, o pedido de Assistência Especial – BLND, dado ser uma passageira cega. Este serviço inclui, entre outros procedimentos obrigatórios, a realização de briefing de segurança individualizado a bordo.

De acordo com a Reclamante, no voo de ida, o serviço de assistência especial foi prestado exatamente nos termos previstos. Contudo, alega que no voo de regresso o serviço não foi prestado como deveria.

Neste contexto, alega a Reclamante que no voo de regresso não lhe foi prestada informação prévia sobre a necessidade de me dirigir ao balcão de check-in para ativação da assistência especial, que não foi realizado o briefing de segurança obrigatório a bordo, apesar de ter informado e reiterado verbalmente junto da tripulação a necessidade desse procedimento específico e que a equipa de cabine demonstrou falta de profissionalismo, tendo sido audíveis comentários internos através do sistema de comunicação de bordo, inclusive durante momentos de turbulência.

Finalmente, alega que após ter sido conduzida para a zona destinada à assistência especial no aeroporto, não compareceu qualquer equipa da Reclamada para acompanhamento, permanecendo completamente sem qualquer apoio e só se tendo apercebido que o embarque ia começar porque a sua acompanhante a avisou.

Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada na devolução do valor suportado com o custo do bilhete, num total de 76,53 € (setenta e seis euros e cinquenta e três cêntimos). A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão do Reclamante. Por um lado, alega que inexistente fundamento legal para a devolução do valor do bilhete, dado que o contrato de transporte foi integralmente cumprido. Por outro lado, alega que nos termos do artigo 8.º Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a responsabilidade pela assistência nas instalações aeroportuárias cumpre à entidade gestora do aeroporto e não à transportadora. Face ao exposto, peticiona a sua absolvição do pedido. 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) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens;

- b) Alega a Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido uma passagem aérea com para viajar do Luxemburgo com destino ao Porto na data de 09.12.2025;
- c) A Reclamante submeteu um pedido de Assistência Especial – BLND, dado ser uma passageira cega;
- d) O preço da viagem foi de 76,53 € (setenta e seis euros e cinquenta e três cêntimos);
- e) Este serviço inclui, entre outros procedimentos obrigatórios, a realização de briefing de segurança individualizado a bordo;
- f) Foi confirmado o pedido da Reclamante;
- g) De acordo com a Reclamante, no voo de ida, o serviço de assistência especial foi prestado exatamente nos termos previstos;
- h) A Reclamante foi informada por e-mail, enviado pela Reclamada na data de 06.12.2025, que se deveria dirigir ao balcão de assistência com uma antecedência mínima de duas horas antes da partida;
- i) A Reclamante foi conduzida para a zona destinada à assistência especial no aeroporto e não compareceu qualquer equipa para a acompanhar;
- j) A Reclamante só se apercebeu que o embarque ia começar porque a sua acompanhante a avisou;
- k) A Reclamante dirigiu-se com a sua acompanhante ao controlo de segurança porque não encontrou o balcão da Reclamada no aeroporto do Luxemburgo e teve de pedir a ajuda dos funcionários através de um telefone;
- l) A Reclamante não adquiriu bilhetes com lugar marcado para a sua acompanhante viajar junto de si;
- m) A Reclamante e a sua acompanhante viajaram separadas;
- n) No voo de regresso não foi prestada não foi realizado o briefing de segurança obrigatório a bordo à Reclamante;
- o) Foram audíveis comentários internos através do sistema de comunicação de bordo, inclusive durante momentos de turbulência;
- p) A Reclamante chegou ao seu destino.

4.1.2. 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.

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, inclusivamente através declarações de parte. Foi ainda considerado o testemunho de Maria Goreti Martins Franco Pereira, arrolada pela Reclamante, sua tia e que a acompanhou na viagem de onde emerge o litígio.

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.

Quanto à apreciação da prova, deve considerar-se o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC1, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por outro lado, de acordo com o 342.º, n.º 2 do CC, “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Todos os factos provados resultaram dos documentos juntos aos autos e das declarações das partes.

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, 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 a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. 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 Julho² (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, ou seja, determinar se aquela tem direito à compensação financeira peticionada, i.e., a devolução do valor do preço suportado com o bilhete. Para decidir importa separar duas questões: (i) o cumprimento dos deveres de assistência no aeroporto e (ii) a obrigação assumida pela Reclamada.

No que concerne aos deveres de assistência no aeroporto, tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 1107/2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo. Logo no primeiro considerando deste Regulamento, pode ler-se que “[o] mercado único dos serviços aéreos deverá beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

mobilidade reduzida por deficiência, idade ou qual quer outro factor deverão ter oportunidades de acesso ao transporte aéreo comparáveis às dos outros cidadãos”.

De acordo com o disposto no artigo 1.º, o Regulamento “estabelece regras para a protecção e a prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que viajam por via aérea, quer para as proteger contra discriminações quer para garantir que recebem assistência”, determinando o n.º 2 que “[a]s disposições do presente regulamento aplicam-se às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que utilizem ou pretendam utilizar serviços aéreos comerciais de passageiros, com partida, destino ou trânsito num aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado”. Está, por conseguinte, demonstrado preenchimento do âmbito do mesmo, dado que estamos perante uma passageira cega que viajou do Luxemburgo para Portugal.

Segundo o disposto no artigo 7.º do mencionado diploma, “[q]uando uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida chega a um aeroporto para efectuar uma viagem aérea, cabe à entidade gestora do aeroporto assegurar a prestação da assistência especificada no anexo I, de forma a que essa pessoa possa apanhar o voo para o qual tem uma reserva, caso as necessidades específicas de assistência da pessoa tenham sido notificadas à transportadora aérea, ao seu agente ou ao operador turístico em causa com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora de partida do voo publicada. A notificação abrange igualmente um voo de regresso, se o voo de ida e o voo de regresso tiverem sido reservados junto da mesma transportadora aérea” [destaque nosso]. Assim sendo, o incumprimento do dever de assistência no aeroporto do Luxemburgo não pode ser imputados à transportadora aérea, mas tão-somente à entidade gestora dos mesmos, pessoa jurídica que nos termos da lei está obrigada a cumpri-los.

No mesmo sentido converge o artigo 8.º, n.º 1 onde se lê “[i]ncumbe à entidade gestora do aeroporto assegurar a prestação da assistência especificada no anexo I às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, sem encargos suplementares”.

Face ao exposto, quanto a eventuais danos sofridos em virtude da violação do dever de assistência no âmbito das instalações aeroportuárias, não pode a Reclamada ser responsabilizada.

Importa, agora, decidir quanto à realização da viagem. 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”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

De acordo com a matéria considerada como provada, a Reclamada obrigou-se a transportar a passageira desde o aeroporto do Luxemburgo até ao aeroporto do Porto. No entanto, não se obrigou somente à realização da viagem, i.e., obrigou-se a transportar nos termos do contrato e da lei. A passageira em virtude do pedido de Assistência Especial – BLND, tem direito a requerer um “andarilho (partida e chegada) através do aeroporto até ao assento da aeronave e um briefing de segurança individual por parte da tripulação de cabine”, tal como consta da página da internet da Reclamada. Esta foi a obrigação a que a Reclamada se vinculou nos termos do artigo 397.º CC.

Sucede, porém, que a Reclamada apenas a cumpriu parcialmente, pois a Reclamante foi de facto transportada até ao seu destino final, mas os seus direitos enquanto passageira com assistência especial foram desrespeitados dado que não lhe foi prestado o briefing de segurança individual. Embora esta não consubstancie a obrigação principal do contrato, não deixa de ser uma obrigação acessória que vincula a Reclamada nos termos contratuais.

Estamos, portanto, perante um cumprimento defeituoso da obrigação fundado num facto praticado pelos assistentes de bordo da Reclamada. No seguimento do afirmado anteriormente, e atendendo ao pedido deduzido, o qual baliza a cognição do Tribunal, estamos perante a invocação de responsabilidade civil contratual por parte da Reclamada.

Neste sentido, numa situação de responsabilidade civil 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 traduz-se na realização da viagem sem cumprimento das obrigações acessórias (briefing de segurança). No que concerne à ilicitude, esta reside na desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude: deveria ter assegurado a tutela de todos os direitos da passageira que em virtude de ser cega solicitou assistência especial. Contudo, não foi esta a realidade dos factos, pelo que a ilicitude se tem por verificada. Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não logrou fazer.

Resta, por fim, analisar os danos e o nexo de causalidade. Não existiram danos patrimoniais por parte da Reclamante, mas importa apurar danos não patrimoniais. O critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.” Tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores que o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Todavia, estamos perante uma passageira cega que sentiu esta violação do dever de assistência como um tratamento que afetou a sua dignidade, tranquilidade e mesmo autonomia na viagem que realizou, pelo que estamos uma situação que ultrapassa o mero incómodo configurando uma efetiva lesão dos direitos de personalidade da Reclamante.

Por conseguinte, nos presentes autos, deve ter-se por verificada a existência de danos não patrimoniais ligados por um nexo de causalidade (cf. artigo 563.º CC) a um facto ilícito e culposo da Reclamada. Neste sentido, emerge a obrigação de indemnizar nos termos do artigo 562.º CC, no qual se estabelece que “[q]uem estiver obrigado a reparar um dano deve

reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. Significa isto que a Reclamante deve ser colocado na posição em que estaria se não tivesse acontecido o facto lesivo. Por outro lado, determina o artigo 566.º CC que “a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor”.

Atendendo a que a viagem foi realizada e a Reclamante chegou ao seu destino, deve ser atribuída uma indemnização no valor de cinquenta por cento do valor da viagem, um total 38,26 € (trinta e oito euros e vinte e seis cêntimos).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente ação, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento do valor de 38,26 € (trinta e oito euros e vinte e seis cêntimos), à Reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, por transferência bancária.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 76,53 € (setenta e seis euros e cinquenta e três cêntimos), que corresponde ao valor peticionado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 10 de junho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)