

Processo n.º 4788/2025

Sentença n.º 233/2026

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 os Reclamantes 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 15.09.2025, de Lisboa para Porto Santo, pelas 09:20. No âmbito dessa viagem, os Reclamantes tinham uma estadia no Hotel Pestana Porto Santo, para os dias 15.09.2025 a

22.09.2025, integralmente liquidada, em regime de tudo incluído. O custo total da estadia foi de 2.840 € (dois mil oitocentos e quarenta euros).

Sucedde, porém, que no dia da viagem, a mesma acabou por se realizar através de um voo com escala em Tenerife, chegando ao destino (Porto Santo) somente pelas 23:08 do mesmo dia. Nesse sentido, alegam os Reclamantes que se viram privados de utilizar esse dia no alojamento, usufruindo das comodidades do mesmo. A Reclamada veio a indemnizar os passageiros no montante de 250 € (duzentos e cinquenta euros) cada um em virtude do atraso, mas recusou compensar os danos relativos à privação do dia de férias alegados pelos passageiros.

Assim, ao abrigo do artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, peticionam a condenação da Reclamada no pagamento e de uma indemnização no valor de 416,41€ (quatrocentos e dezasseis euros e quarenta e um cêntimos) pela privação do gozo do dia de férias e do alojamento. Os Reclamantes haviam também peticionado a condenação da Reclamada no reembolso do valor de 10,70 € (dez euros e setenta cêntimos) suportado com despesas de alimentação, mas esse montante foi integralmente liquidado pela Reclamada antes da realização de audiência de julgamento.

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. Ademais, e no que concerne ao artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, invoca a necessidade de evitar uma sobrecompensação dos Reclamantes. Peticiona a sua absolvição do pedido. Não foi possível conciliar a posição das partes.

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) Os Reclamantes celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar, no dia 15.09.2025, de Lisboa para Porto Santo, pelas 09:20;
- c) No âmbito dessa viagem, os Reclamantes tinham uma estadia no Hotel Pestana Porto Santo, para os dias 15.09.2025 a 22.09.2025, integralmente liquidada, em regime de tudo incluído;
- d) O custo total da estadia foi de 2.840 € (dois mil oitocentos e quarenta euros);
- e) No dia da viagem, a mesma acabou por se realizar através de um voo com escala em Tenerife, chegando ao destino (Porto Santo) somente pelas 23:08 do mesmo dia;
- f) Os Reclamantes viram-se privados de utilizar esse dia no alojamento, usufruindo das comodidades do mesmo;
- g) A Reclamada veio a indemnizar os passageiros no montante de 250 € (duzentos e cinquenta euros) cada um em virtude do atraso;
- h) A Reclamada recusou compensar os danos relativos à privação do dia de férias alegados pelos passageiros.

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 as indemnizações devidas em função 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 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 Julho¹ (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

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

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 os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal. 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, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004).

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 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 Regulamento³, “o conceito de «indenização 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 indenização suplementar a indenização concedida ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas não é obrigado a fazê-lo”.

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.

O pedido dos Reclamantes limita-se ao valor de 416,41 € (quatrocentos e dezasseis euros e quarenta e um cêntimos). Atendendo à configuração da ação, os Reclamantes pretendem obter a condenação da Reclamada em sede de responsabilidade civil, na medida em que alegam que o cancelamento da viagem e posterior realização tardia da mesma levou a que não pudessem usufruir do hotel já integralmente pago naquele dia.

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 e posterior realização tardia da mesma, que impediu que os Reclamantes chegassem, ao seu destino na hora prevista, 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 demonstrar 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 (artigo 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 ao valor da diária. Não obstante, não se pode ignorar que a privação daquele dia não foi total, tendo os Reclamante pernoitado no alojamento. Com efeito, entre a hora da chegada prevista a Porto Santo e a hora efetiva de check-in distam, aproximadamente, treze horas, motivo pelo que se deve considerar que está em causa metade de um dia.

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 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

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

⁵ Cf. acórdão C-83/10, considerando n.º 39.

do artigo 12.º⁶. 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 dos Reclamantes, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 416,41 € (quatrocentos e dezasseis euros e quarenta e um cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 5 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

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.