Processo n.º 3/2026

Sentença n.º 301/2026

---

1. PARTES

RECLAMANTE: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---- conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços na modalidade de transporte aéreo;

II. O referido contrato de transporte aéreo configura um contrato de adesão, estando submetido ao âmbito do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, pelo que recaem sobre o disponente deveres de informação e comunicação (respetivamente artigos 6.º e 5.º do referido Decreto-Lei), os quais a Reclamada demonstrou ter cumprido;

III. À relação entre as partes tem aplicação os Termos e Condições relativos à tarifa escolhida pela adquirente do serviço;

IV. Não estamos perante uma circunstância extraordinária nos termos do artigo 437.º CC.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido, em 28.05.2025, três passagens aéreas com partida de Lisboa e destino a Tokyo e com regresso a partir de Osaka com destino a Lisboa. A ida teria lugar no dia 27.08.2025 e o regresso em 09.09.2025. O preço das viagens foi de 2.527,37 € (dois mil quinhentos e vinte e sete euros e trinta e sete cêntimos).

Sucede, porém, que, na data de 21.08.2025, a Reclamante sofreu um acidente que culminou numa fratura do osso iliopúbico (bacia). Face a esta lesão, alega que foi-lhe indicada a necessidade de repouso em casa durante três semanas para a fratura se manter alinhada e, assim, evitar operação. Como tal não pôde viajar.

A Reclamante contactou a Reclamada, enviou comprovativos do seu estado de saúde, mas apenas conseguiu reaver o valor das taxas aeroportuárias (no total de 259,11 €, duzentos e cinquenta e nove euros e onze cêntimos). Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada na devolução integral do preço dos bilhetes.

A Reclamada, por seu turno, alega que não recusou liminarmente a pretensão de reembolso da Reclamante, tendo analisado a mesma e daí ter requerido prova documental. Contudo, ao abrigo da tarifa contratada, entende que a Reclamante não tem direito ao reembolso peticionado. Ademais, sustenta que os termos contratuais convencionados entre as partes devem aplicar-se tal como previsto. 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) A Reclamante adquiriu, através da reserva 7FJ7KX, três bilhetes aéreos, cujo itinerário era: Lisboa – Abu Dhabi – Tóquio e Osaka Kansai;
c) Os voos de ida teriam lugar na data de 27.08.2025 e o regresso em 08.09.2025;
d) Na data de 22.08.2025, a Reclamante sofreu um acidente;
e) Como resultado desse acidente a Reclamante foi diagnosticada com uma "fratura coaptada do ramo ileopúbico esquerdo";
f) A Reclamante recebeu recomendação médica para "carga gradual 2 semanas, gelo local 20 mn 4xs ao dia nas 48hs, vigilância dos sinais de alerta; reavaliação em consulta dentro 3 semanas com rx de controlo" [sic];

g) A Reclamante solicitou o reembolso do valor dos bilhetes à Reclamada, tendo enviado os seus comprovativos médicos;
h) A Reclamante optou por adquirir uma tarifa basic / básica;
i) A tarifa basic / básica, de acordo com os termos e condições, é não reembolsável e não modificável;
j) A cláusula 10.1.2 das Condições Gerais de Transporte da Reclamada dispõem "Se, antes de iniciar sua viagem e usar qualquer parte do seu bilhete, você for impedido de viajar por motivo de força maior, desde que você nos avise com antecedência e forneça evidências adequadas de tal força maior, reembolsaremos o bilhete conforme previsto no Artigo 10.3.";
k) A Reclamada devolveu à Reclamante o valor de 259,11 € (duzentos e cinquenta e nove euros e onze cêntimos) relativo às taxas aeroportuárias.

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. 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: os comprovativos dos bilhetes adquiridos e o relatório médico junto aos autos pela Reclamante permitem provar a relação contratual e a existência da lesão física que, pela sua data, impediu a Reclamante de viajar. A Reclamada aduziu aos autos os termos e condições da tarifa.
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 Julho[2] (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

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

Reclamada, dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e a Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada e enquadrada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se deve a Reclamada ser condenada na devolução dos valores peticionados pela Reclamante. Em primeiro lugar, cumpre esclarecer que o presente litígio não respeita ao incumprimento de quaisquer obrigações contratuais pela Reclamada. O que está em causa, nos presentes autos, diz respeito possibilidade de reembolso do valor dos bilhetes pela Reclamada conforme peticionado pela Reclamante.

O presente contrato é celebrado de acordo com as Condições Gerais de Transporte e submetido às regras gerais de Direito. 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". 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.

Pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG[3]. O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que "[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia

[3] DL CCG – Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma".

Desta feita, encontramo-nos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – a Reclamante – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

No presente caso, contudo, não foi alegada qualquer violação do dever de comunicação e informação da taxa em caso de alteração de nome, nada resultando dos autos que permita ao Tribunal concluir nesse sentido. A Reclamante conhece os termos e condições de acordo com os quais contratou, somente entende que o seu acidente se deve reconduzir à categoria de circunstância extraordinária e que, como tal, deveria permitir o reembolso, quer em numerário, quer em vale. Logo, face à prova produzida deve considerar-se que a cláusula foi devidamente comunicada e informada, tendo de considerar-se a mesma inserida no contrato.

No que concerne à cláusula 10.1.2 das Condições Gerais de Transporte da Reclamada, na qual se dispõe "[s]e, antes de iniciar sua viagem e usar qualquer parte do seu bilhete, você for impedido de viajar por motivo de força maior, desde que você nos avise com antecedência e forneça evidências adequadas de tal força maior, reembolsaremos o bilhete conforme previsto no Artigo 10.3.", importa analisar a validade da mesma. Nas listas de cláusulas relativa e absolutamente proibidas, nos termos dos artigos 17.º a 21.º do DLCCG, não consta nenhuma proibição quanto à inexistência de reembolso ou de modificações na tarifa básica comercializada pela Reclamada. Por conseguinte, a licitude da cláusula contratual que impede o reembolso ou modificações não está afetada por nenhuma dessas proibições.

Resta saber se esta cláusula viola a boa-fé objetiva e como tal está abrangida pela proibição do artigo 15.º do DLCCG, onde se determina que "[s]ão proibidas as cláusulas contratuais gerais contrárias à boa fé". O conceito de boa-fé é de contornos necessariamente difíceis de concretização, de tal modo que, para efeitos do DLCCG, o legislador introduziu o artigo 16.º onde se dispõe que para preenchimento daquele conceito se devem "ponderar-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada, e, especialmente: a) A confiança suscitada, nas partes, pelo sentido global das cláusulas contratuais em causa, pelo processo de formação do contrato singular celebrado, pelo teor deste e ainda por quaisquer outros elementos atendíveis; b) O objectivo que as partes visam atingir negocialmente, procurando-se a sua efectivação à luz do tipo de contrato utilizado". Estamos, portanto, num equilíbrio difícil entre a autonomia privada – que no presente caso, sendo um contrato de adesão, acaba por suprimir a liberdade de estipulação do conteúdo contratual para a Reclamante – e a tutela da boa-fé como princípio fundante do ordenamento. De acordo com a jurisprudência dos tribunais superiores, é necessário atender a dois fatores para verificar se a boa-fé se encontra violada nos termos do artigo 15.º: a tutela da confiança e a proibição do desequilíbrio significativo de interesses[4].

No que concerne à tutela da confiança, a mesma assenta no preenchimento de um conjunto de requisitos cumulativos: i) a existência de uma situação de confiança ancorada na boa-fé subjetiva; ii) justificação para essa confiança assente em elementos objetivos; iii) um investimento de confiança por parte do sujeito e iv) violação da situação de confiança por parte de quem se encontra agora a violar a mesma. Da formulação da cláusula não resulta nenhum elemento que permita concluir pela verificação de uma situação de confiança fundada em elementos objetivos; aliás, a formulação da cláusula surge da forma mais objetiva possível ficando articulada com os termos das tarifas contratadas pela Reclamante: haverá reembolso se a sua tarifa permitir. Neste sentido, não considera o Tribunal que a presente cláusula viole a boa-fé nos termos do artigo 15.º do DL CCG.

[4] Cf. acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 02-02-2022, processo n.º 22640/18.1T8LSB.L1.S1.

A Reclamante invoca, ainda, o disposto no artigo 437.º, n.º 1, do Código Civil, sustentando que a situação em apreço consubstancia uma alteração anormal das circunstâncias. Dispõe aquele preceito que, "se as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal, tem a parte lesada direito à resolução do contrato, ou à modificação dele segundo juízos de equidade, desde que a exigência das obrigações por ela assumidas afecte gravemente os princípios da boa fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato".

Todavia, não assiste razão à Reclamante. Com efeito, a impossibilidade de o passageiro realizar a viagem em consequência de doença ou acidente, ainda que grave, integra os riscos próprios da sua esfera pessoal e, consequentemente, os riscos inerentes ao contrato quando é adquirida uma tarifa expressamente qualificada como não alterável e não reembolsável. A alteração superveniente das circunstâncias prevista no artigo 437.º do CC não pode servir para transferir para a contraparte um risco que, pela natureza do contrato ou pela distribuição contratual dos riscos livremente aceite pelas partes, foi assumido pelo próprio contraente lesado.

Acresce que as partes se encontram vinculadas aos termos e condições da tarifa selecionada pela Reclamante, a qual, conforme resulta das condições contratuais aplicáveis, era não alterável e não reembolsável. Com efeito, a cláusula 10.1.2 das Condições Gerais de Transporte da Reclamada estabelece que: "[s]e, antes de iniciar sua viagem e usar qualquer parte do seu bilhete, você for impedido de viajar por motivo de força maior, desde que você nos avise com antecedência e forneça evidências adequadas de tal força maior, reembolsaremos o bilhete conforme previsto no Artigo 10.3.". Este artigo, por sua vez, encontra-se redigido como se segue "10.3.1 Se, de acordo com as Regras de Tarifas aplicáveis, o Utilizador for elegível para reembolso do Bilhete por motivos diferentes dos dispostos no Artigo 10.2, o montante do reembolso será:" [destaque nosso]. Há uma ligação intrínseca entre o reembolso e os termos das tarifas aplicáveis, pelo que sendo a tarifa da Reclamante não reembolsável, impede esse facto a procedência do seu direito.

Deste modo, não tendo a Reclamante demonstrado o preenchimento dos pressupostos contratualmente exigidos para beneficiar da referida exceção ao regime de não reembolso da tarifa adquirida, nem se verificando fundamento legal que imponha solução diversa, improcede a pretensão de reembolso do valor do bilhete.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se plenamente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 2.527,37 € (dois mil quinhentos e vinte e sete euros e trinta e sete cêntimos), que corresponde ao valor peticionado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 14 de julho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)