Processo n.º 4462/2025

Sentença n.º 314/2026

---

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificada nos autos, com a assistência do Dr. ---, jurista da DECO;

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. O direito à 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."

III. Estando a 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 a Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar na rota Maputo–Lisboa, no dia 16.05.2021.

Sucede, porém, que esse voo foi cancelado pela Reclamada, a qual indemnizou a Reclamante nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, bem como procedeu ao reembolso do valor correspondente à primeira viagem.

Alega a Reclamante que, em virtude do cancelamento do voo, teve de cancelar a reserva de hotel que já havia efetuado em Lisboa, para três noites, no valor de 264 € (duzentos e sessenta

e quatro euros), montante esse não reembolsável. Acrescenta que, em consequência da alteração da data da viagem, teve ainda de realizar um novo teste à COVID-19 para poder viajar, suportando um custo de 70 € (setenta euros).

Sustenta ainda que não conseguiu, em virtude do atraso, receber a primeira dose da vacina contra a COVID-19, que se encontrava agendada para o dia 18.05.2021, tendo-a recebido apenas no dia 30.05.2021. A segunda dose ficou agendada para o dia 27.06.2021.

Neste contexto, alega que, por recomendação médica, apenas poderia viajar um mês após a administração da segunda dose da vacina, tendo, por isso, de alterar a data de regresso a Maputo, inicialmente prevista para o dia 22.06.2021, para o dia 11.07.2021. Assim, sustenta que essa alteração implicou a reserva de noites adicionais no Hotel Sana Metropolitan, para o período compreendido entre 22.06.2021 e 08.07.2021, ao custo de 83 € (oitenta e três euros) por noite, o que, multiplicado por dezassete noites, perfaz o montante total de 1.411 € (mil quatrocentos e onze euros).

A Reclamada recusou suportar os custos acima indicados, motivo pelo qual a Reclamante peticiona a sua condenação no pagamento de uma indemnização no montante total de 1.745 € (mil setecentos e quarenta e cinco euros).

Na contestação apresentada, a Reclamada não impugna a ocorrência do cancelamento do voo. Contudo, entende não se verificar um nexo de causalidade entre esse cancelamento e as despesas suportadas pela Reclamante. Alega, assim, que tais despesas não decorrem direta nem necessariamente do cancelamento do voo, mas antes de decisões pessoais da Reclamante e de circunstâncias excecionais relacionadas com a pandemia da COVID-19.

Por fim, sustenta que o seu dever de assistência se extinguiu quando procedeu ao reencaminhamento da Reclamante.

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) A Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar na rota Maputo – Lisboa, no dia 16.05.2021;
c) O voo foi cancelado pela Reclamada;
d) A Reclamada indemnizou a Reclamante nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, no valor de 600 € (seiscentos euros);
e) A Reclamada reembolsou a Reclamante do valor da primeira viagem;
f) No dia 17.05.2021, a Reclamante realizou um teste Covid-19 para poder viajar, suportando um custo de 70 € (setenta euros);
g) A Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com a Reclamada, viajando na rota Maputo – Lisboa, no dia 19.05.2021;
h) A Reclamante recebeu a primeira dose da vacina contra a Covid-19 na data de 30.05.2021;
i) A Reclamante recebeu a segunda dose da vacina contra a Covid-19 na data de 27.06.2021;
j) A Reclamante esteve alojada no Hotel Sana Metropolitan no período de 19.05.2021 a 08.07.2021;
k) A Reclamante requereu à Reclamada que esta última suportasse os custos com o período compreendido entre 22.06.2021 e 08.07.2021 (dezassete noites);
l) O custo da pernoita foi de 83 € (oitenta e três euros), o que multiplicando por dezassete noites perfaz o total de 1411 € (mil, quatrocentos e onze euros);
m) Num correio eletrónico datado de 10.07.2023, a Reclamante afirma à Reclamada "Note que de 16 a 19/06 não foi cobrado nada" [flh. 15 dos autos];
a) A Reclamada recusou suportar os custos acima apresentados.

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) Que a Reclamante tive uma marcação de um hotel em Lisboa para o período de 16.05.2021 a 19.05.2021, no valor de 264 € (duzentos e sessenta e quatro euros) não reembolsável e que tenha cancelado a mesma;
b) Que a Reclamante tivesse a administração da primeira dose da vacina contra a Covid-19 agendada para dia 18.05.2021;
c) Que a Reclamante tenha recebido recomendação médica em como só poderia viajar um mês após a administração da segunda dose da vacina.

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.

Todos os factos considerados como provados resultam integralmente dos meios de prova juntos aos autos pela Reclamante e que constam no processo, nas flhs. 4 a 21. Neste contexto, esclareça-se ainda que 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.

Quanto aos factos não provados, cumpre analisar. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC ,"[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" e, nos termos do n.º 2 da mesma norma "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita". Estando a Reclamante a invocar o seu direito a ser indemnizada pela Reclamada, cumpre-lhe fazer prova dos factos constitutivos do seu

direito e que permitam ao Tribunal concluir pela existência de um facto, ilícito, culposo e de um nexo de causalidade que opere a ligação daquele facto ao dano alegadamente sofrido.

No que ao facto não provado a) diz respeito, nada foi junto aos autos que demonstre esse facto. Com efeito, a Reclamante alega que tinha essa marcação e que o custo foi de 264 € (duzentos e sessenta e quatro euros), no entanto nos documentos que junta aos autos a primeira data de pernoita no Hotel Sana Metropolitan foi dia 19.05.2021. Ademais, não surge nos autos qualquer outro elemento relativo a alojamento, mesmo que noutra unidade hoteleira.

No que concerne ao facto não provado b) – que a Reclamante tivesse a toma da primeira dose da vacina contra a Covid-19 agendada para dia 18.05.2021 – também não consta qualquer comprovativo nos autos. A documentação probatória aduzida pela Reclamada mostra as administrações das vacinas que tiveram lugar nas datas de 27.06.2021 e de30.05.2021, mas não fazendo qualquer demonstração de uma marcação prévia.

Finalmente, o facto não provado c) – que a Reclamante tenha recebido recomendação a) médica para viajar apenas um mês após a segunda toma – também não resulta como provado por ausência de comprovativos. É do conhecimento público que era aconselhável viajar apenas algum tempo depois da toma da vacina para efeitos de completa imunização, ou seja, não havia impossibilidade de viajar por motivos de saúde. O que existia era uma recomendação para que a imunização atingisse o seu efeito máximo, porém não impeditivo de viajar com as devidas cautelas.

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 a 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 a 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 a mesma 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 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

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

âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a).

O pedido da 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 da Reclamante traduz-se na condenação da Reclamada numa indemnização no montante de 1.745 € (mil setecentos e quarenta e cinco euros), relativos aos seguintes danos que alega ter sofrido: 264 € (duzentos e sessenta e quatro euros) relativos à estadia inicial que alega ter cancelado, 70 € (setenta euros) do teste covid-19 e 1411 € (mil, quatrocentos e onze euros) relativos aos quinze dias de estadia suplementar.

[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.

Estando a 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 pelo cancelamento da viagem, o qual impediu que a Reclamante iniciasse a sua viagem e chegasse ao destino nas datas previstas.

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 (a realização do voo no dia 19.05.2021) 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, pelo que o facto é ilícito. 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, pois a sua argumentação dirigiu-se à impugnação da existência de nexo de causalidade.

Resta, por fim, analisar os danos e o nexo de causalidade. Os danos peticionados são patrimoniais: 264 € (duzentos e sessenta e quatro euros) relativos à estadia inicial que alega ter cancelado, 70 € (setenta euros) do teste covid-19 e 1411 € (mil, quatrocentos e onze euros) relativos aos quinze dias de estadia suplementar. Importa analisar cada um deles em separado.

O dano relativo aos 264 € (duzentos e sessenta e quatro euros) não resultou provado dos autos. Não há um único elemento nos autos que permitia concluir que este dano se produziu, existindo, aliás, uma mensagem de correio eletrónico datada de 10.07.2023, na qual a Reclamante afirma à Reclamada “Note que de 16 a 19/06 não foi cobrado nada” [flh. 15 dos autos]. Por conseguinte, improcede o pedido quanto ao valor de 264 € (duzentos e sessenta e quatro euros) pelos danos não terem sido provados.

Quanto ao valor de 70 € (setenta euros) do teste covid-19: está provado nos autos que o mesmo foi realizado, pese embora a imagem da fatura seja de fraca qualidade, e em data

imediatamente anterior à efetiva realização da viagem de Maputo para Lisboa (dia 17.05.2021). Contudo, é necessário distinguir dois planos. A exigência da realização destes testes era externa à Reclamada, resultando de medidas excecionais relacionadas com a contenção da pandemia da Covid-19, não resultando de qualquer regra da mesma. Estávamos perante uma circunstância de força maior, que exigiu medidas de natureza igualmente extraordinária e que se apresentaram onerosas para todos os envolvidos. Ainda assim, 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". Em princípio a resposta seria que o valor da indemnização equivaleria a 70 € (setenta euros).

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 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]

Tendo a Reclamante sido indemnizada em 600 € (seiscentos euros) pelo cancelamento do seu voo original e por todos os incómodos daí resultantes, deve ser deduzido dessa indemnização o valor suportado pelo teste de Covid-19. Com efeito, entende-se ser de deduzir o valor de 70 €

[4] Cf. acórdão C-354/18, considerando n.º 44.
[5] Cf. acórdão C-83/10, considerando n.º 39.

(setenta euros) dessa indemnização 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 e que viola o espírito do próprio Regulamento.

Finalmente, quanto ao valor de 1411 € (mil, quatrocentos e onze euros) relativos aos quinze dias de estadia suplementar. Não subsistem dúvidas nos autos que a Reclamante esteve alojada nesse período (de 19.05.2021 a 09.07.2021) no Hotel Sana Metropolitan Hotel, Lisboa.
Todavia, e sem prejuízo de a Reclamante alegar que teve de permanecer em território português durante um mês, acrescido de mais dezassete dias, por ter perdido a oportunidade de ser vacinada na data alegadamente inicialmente prevista, em virtude do cancelamento do voo, a mesma não logrou provar a existência desse agendamento prévio. Deste modo, não se encontra demonstrado o nexo de causalidade entre o cancelamento do voo e as despesas de alojamento cuja indemnização é peticionada. Sem a junção desse meio de prova, não pode o Tribunal concluir que a permanência prolongada da Reclamante em Portugal consubstancia uma consequência necessária do cancelamento do voo originário, nos termos do artigo 563.º do CC. Não se coloca em causa a honorabilidade da Reclamante, porém processualmente não foi satisfeito o ónus da prova.

Tal como fundamentado em sede de matéria de facto, incumbia à Reclamante, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, fazer prova dos factos constitutivos do direito invocado, designadamente da existência da marcação prévia da vacinação, ónus que não foi cumprido. Por outro lado, da junção dos meios de prova resulta que a Reclamante recebeu a primeira dose da vacina contra a Covid-19 na data de 30.05.2021 e a segunda dose da vacina na data de 27.06.2021, sem indicação de qualquer outra data.

Finalmente, entende o Tribunal esclarecer o seguinte: ainda que se admitisse que a Reclamante permaneceu em Portugal com o propósito de ser vacinada, tal circunstância, desacompanhada

[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.

de prova quanto à existência de uma marcação previamente agendada e que acabou por ser atrasada, não permite concluir que estamos perante uma consequência do cancelamento do voo. A mera alegação de que a estadia se prolongou para possibilitar a administração da segunda dose da vacina revela-se insuficiente para estabelecer o nexo de causalidade juridicamente relevante entre o incumprimento contratual e os danos reclamados.

Ademais, e conforme se afirmou em sede de fundamentação da matéria de facto, é do conhecimento público que era aconselhável viajar apenas algum tempo depois da toma da vacina para efeitos de completa imunização, mas não era proibido ou impeditivo. Ou seja, não havia uma impossibilidade de viajar por motivos de saúde resultantes da administração da vacina. O que existia era uma recomendação para que a imunização atingisse o seu efeito máximo, porém não impeditivo de viajar com as devidas cautelas, tal como a Reclamante procedeu quando se deslocou até Portugal inicialmente. Pelo que a partir da data de data de 27.06.2021, a Reclamante poderia ter viajado.

Segundo o artigo 563.º CC, "[a] obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido 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. Nestes termos, não se verifica o preenchimento do nexo de causalidade quanto às despesas de alojamento no período peticionado e compreendido entre 22.06.2021 e 08.07.2021.

4. DECISÃO

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

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1.745 € (mil setecentos e quarenta e cinco euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)