



## SUMÁRIO:

**I** – Preceitua o disposto no artigo 341.º, do Cód. Civil de que “as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”.

**II** – Por outro lado, compete ao lesado a prova da existência dos direitos de que se arroga, nos termos do artigo 342.º, n.º1, do Cód. Civil: “Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

**III** - A livre apreciação das provas por parte do julgador tem limites legais. A matéria de facto influi decisiva e necessariamente sobre a decisão de Direito (atente-se, com atenção, os ensinamentos constantes do Ac. TRL, Proc. n.º 17878/19.7T8LSB.L1-7, Relator Carlos Oliveira, data 23-01-2024).

**IV** - O ato de decidir não constitui um ato de voluntariedade ou de arbitrariedade. Pelo contrário, encerra, em si mesmo, um dever de cumprir a Constituição e a legislação infraconstitucional. O Direito é o alfa e o ômega da tarefa do julgador, desde logo, na apreciação das provas carreadas pelas partes para os autos e que servem de base da sentença a proferir.

**V** – Improcede a pretensão dos Requerentes quando os documentos carreados para o processo não cumprem os requisitos exigidos pelo legislador, para efeitos probatórios, conforme as regras de certeza e de segurança jurídicas, assim como, de veracidade dos elementos probatórios com o sentido e alcance conferido pelo legislador do Estado de Direito Democrático.

**VI** – A Requerida cumpriu os deveres de informação exigíveis pela Lei de Defesa do Consumidor e pelo feixe de deveres resultantes da celebração do contrato de prestação de serviços. Deste modo, aos Requerentes também não assiste mérito à sua pretensão jurídica.

\*

## SENTENÇA

**Processo n.º 2029/2023 – Tribunal Arbitral de Consumo do Porto (CICAP)**

**Requerentes/Demandantes:**

**Requerida/Demandada:**



## I – RELATÓRIO

1. Os Requerentes alegam que, de forma unilateral, a Requerida alterou a data do voo contratado:

\_ O voo adquirido no dia 16 de agosto de 2023, com origem no Porto e destino a Budapeste, sob a reserva n.º HCEG5L (Voo FR 4243) e **regresso no dia 3 de dezembro de 2023** ;

\_ A viagem de regresso estava inicialmente agendada para a saída de Budapeste às 5h45 e chegada ao Porto às 08h25;

Ora, alegam os Requerentes o seguinte circunstancialismo:

- 1.1. No dia 1 de setembro de 2023, os Requerentes rececionaram por parte da Requerida, a informação de alteração do voo para o **dia 4 de dezembro de 2023**, com saída de Budapeste às 05h55 e chegada ao Porto às 08h35.
- 1.2. Por razões laborais e de acréscimo de despesa com uma noite acrescida de estadia em Hotel, os Requerentes solicitaram alternativas ao operador da Requerida.
- 1.3. A alternativa indicada pelo operador da Requerida, de acordo com os Requerentes, foi a de, no dia 3 de dezembro, fazer o voo de Budapeste **com escala em Londres** (Stansted) com destino ao Porto (11h05).
- 1.4. Sucede, porém, que o operador da Requerida nunca informou os Requerentes de que seria necessário passaporte, tendo sido “barrados no embarque pelas hospedeiras da Requerida, indicando que não poderiam embarcar por não terem o passaporte” (vd. ponto 8, da Reclamação).

2. Os Requerentes alegam que tiveram de adquirir uma viagem no dia 4 de dezembro, causando o prejuízo de € 750,00 (quantia global por danos patrimoniais e por danos não patrimoniais).

2.1. Este valor deve-se a despesas acrescidas que não teriam tido se não tivesse ocorrido a alteração unilateral do voo e, concomitantemente, a falta de informação sobre a necessidade de passaporte para a viagem alternativa, assim como, devido à não comparência da Requerente ao jantar de aniversário do seu pai).

2.2. Os Requerentes alegam que, por falta de informação que deveria ter sido prestada pela ora Requerida sobre a necessidade de possuírem passaporte, incorreram num prejuízo patrimonial e não patrimonial, no valor de € 750,00.

3. A Requerida, regularmente citada, apresentou contestação, pugnando pela improcedência total da presente demanda, por não provados os danos invocados pelos Requerentes, para efeitos de ressarcimento.



A audiência de julgamento realizou-se com a participação dos Requerentes e do Ilustre Mandatário da Requerida (Senhor Dr. \_\_\_\_\_), através dos meios telemáticos (videoconferência)

Os Requerentes procederam a DECLARAÇÕES DE PARTE.

A Testemunha indicada pela Requerente - \_\_\_\_\_ – participou presencialmente e procedeu a depoimento, mediante inquirição realizada pela Requerente e pela Senhora Juiz-árbitro.

Ambas as partes procederam a alegações finais.

\*

## II – DOS PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS

### a) Legitimidade processual das partes

A Requerida é “profissional”. Os Requerentes são qualificados juridicamente como “consumidores”.

Nos termos do artigo 2.º, n.º1 da citada lei (Lei de Defesa do Consumidor):  
“Considera-se consumidor *todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

De acordo com o artigo 13.º, alínea a), da LDC, tem legitimidade ativa (“Os consumidores diretamente lesados”).

Os Requerentes têm legitimidade ativa. A Requerida tem legitimidade passiva.

### b) Pressuposto processual quanto ao território

Este Tribunal possui, no caso em apreço, competência territorial, em cumprimento do artigo 5.º, do respetivo Regulamento, o qual dispõe:

“n.º1 – O Centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico.



n.º 2 – O Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica”.

**c) Pressuposto processual quanto à matéria**

O contrato celebrado entre os Requerentes e a Requerida consubstancia uma relação jurídica de consumo, encontrando-se ao abrigo da competência material do CICAP. *Vide*, neste sentido, o artigo 4.º, do Regulamento do CICAP, o qual dispõe:

“n.º 1 – O Centro promove a **resolução de conflitos de consumo**.

n.º 2 – Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da **prestação de serviços** ou da transmissão de quaisquer direitos **destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.**”

**d) Pressuposto processual quanto ao valor**

Nos termos do artigo 6.º, do Regulamento do CICAP: “O Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior a 30.000€”. Por conseguinte, o pressuposto quanto ao valor encontra-se verificado.

O pedido dos Requerentes é de € 750,00, tal como consta da Reclamação, cfr. se mostra:

---

**Pedido:**

Condenação da requerida no pagamento aos requerentes da quantia de 750,00 euros.

---

DESTARTE, este Tribunal é competente para apreciar a concreta demanda.

\*

**III – OBJETO DO LITÍGIO**

2. Por via de ação declarativa de condenação, nos termos do artigo 10.º, n.º1, 1.ª parte e n.ºs 2 e 3, alínea b), do CPC, a questão *ius iudice*, colocada em apreciação a este Tribunal



Arbitral, coincide com a apreciação da verificação da existência ou inexistência do direito dos Requerentes à quantia de **setecentos e cinquenta euros** (€ 750,00), devidos a título de prejuízos patrimoniais e de prejuízos não patrimoniais, a ser pagos pela Requerida, ao abrigo do artigo 798.º e segs. do Cód. Civil e artigos 3.º, alíneas a), d) e f); 4.º, 12.º e 13.º, al. a), da Lei de Defesa do Consumidor (LDC).

**2.1. O valor da ação é, pois, de € 750,00.**

**2.2. São questões a apreciar para efeitos de provimento (ou de não provimento) da pretensão jurídica dos Requerentes:**

**A)** Houve ou não falta de informação imputável à Requerida e não à “inércia” dos próprios Requerentes-consumidores, sobre a necessidade de passaporte, no caso concreto em apreço?

**A.1)** Relevância desta informação para a demanda.

**B) Responsabilidade civil de tipo contratual, mediante a necessária comprovação dos respetivos pressupostos cumulativos, a saber:**

Facto voluntário

Ilicitude

Culpa

Danos – patrimoniais e não patrimoniais

Nexo de causalidade entre os danos invocados e o facto voluntário

*Ver infra.*

\*

#### **IV – FUNDAMENTAÇÃO E MOTIVAÇÃO**

A prova positiva e negativa atinente à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com as **DECLARAÇÕES DE PARTE** dos Requerentes, com o **depoimento da testemunha** e com a **prova documental** carreada para os autos por ambas as partes.

Resultam como **provados e não provados**, os seguintes factos, **com interesse** para a presente demanda arbitral:

##### **A) Factos provados**

**1.** No dia 16-08-2023, Requerente e Requerida celebraram um contrato de transporte aéreo (prestação de serviços) de duas viagens, entre Budapeste e Porto, a ter lugar no dia 03-12-2023. (DOC. 1 – p. 7)



Este facto é aceite por ambas as partes: A Requerida na douta contestação, no ponto 8.º, dá como assente este facto.

2. Requerida alterou unilateralmente a data da viagem contratada com os Requerentes, no dia **01-09-2023**, por correio eletrónico.

Este facto resulta da declaração de parte dos Requerentes e do DOC.2, p.10-p.13 junto aos autos pelos Requerentes.

**Fwd: Lamentamos que a hora prevista do(s) teu(s) voo(s) tenha sido alterada**

6 de janeiro de 2024 às 09:35

Date: sexta, 1/09/2023 às(s) 07:26

Subject: Lamentamos que a hora prevista do(s) teu(s) voo(s) tenha sido alterada

Olá,

Lamentamos informar-te de que ocorreu uma alteração à hora da tua reserva. Podes encontrar abaixo os detalhes do(s) teu(s) voo(s). Se estiveres a viajar com outras pessoas, informa-as das alterações. Pedimos desculpa pelo incómodo causado.

Como detalhado abaixo, podes escolher entre aceitar a nova hora de partida ou alterar o teu voo gratuitamente.

No entanto, agora tens várias opções de que podes beneficiar, incluindo aceitar a nova hora de partida, alterar o teu voo gratuitamente ou solicitar um reembolso total do custo do teu bilhete.



**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo  
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

17/01/24, 19:33

Gmail - Fwd: Lamentamos que a hora prevista do(s) teu(s) voo(s) tenha sido alterada

VIAGEM DE IDA		VIAGEM DE IDA	
Voo FR4243		Voo FR4243	
PARTIDA	CHEGADA	PARTIDA	CHEGADA
03DEZ2023	03DEZ2023	04DEZ2023	04DEZ2023
<b>0545</b>	<b>0825</b>	<b>0555</b>	<b>0835</b>
Budapeste	Porto	Budapeste	Porto

Aceitar alteração de voo

3. Consta do *site* da Requerida, a informação sobre a obrigação de passaporte para as deslocações dos cidadãos da UE para o Reino Unido:

**"A partir de 1 de outubro de 2021, os cidadãos do EEE/UE ou da Suíça que se desloquem ao Reino Unido devem estar na posse de um passaporte válido, uma vez que os bilhetes de identidade nacionais emitidos pelo EEE/UE e pela Suíça já não são aceites para entrar no Reino Unido (a menos que possua uma forma de estatuto de residência no Reino Unido). Para mais informações, visite o sítio Web oficial do Governo do Reino Unido através da seguinte ligação:**

[Disponível em:

4. A Requerente faltou ao jantar de aniversário do pai (dia 3 de dezembro).

Este facto resulta da declaração de parte da Requerente e do depoimento da testemunha indicada pela Requerente (pai desta). A data do aniversário é comprovada pelo DOC. 3, p. 13 (cartão de cidadão) junto aos autos pela Requerente.

5. A Requerente faltou ao primeiro dia de trabalho, junto da sua nova entidade empregadora, devido à impossibilidade de embarcar por falta de passaporte.

Este facto resulta da declaração de parte da Requerente e do DOC. 4, p. 14. – email dirigido à entidade empregadora.



----- Forwarded message -----

De: /

Date: domingo, 3/12/2023 à(s) 10:58

Subject: Alteração da data de início de funções

To: Recrutamento

6. Perante a recusa no embarque por parte das hospedeiras da Requerida, a Requerente formalizou reclamação, por escrito (em inglês), sobre a falta de informação acerca da necessidade de passaporte, para efeitos de embarque Budapeste – Londres. (data: 03-12-2023, sob a “referência AA1234176”)

Este facto resulta da declaração de parte da Requerente e do DOC. 6, p. 17.

7. Ambas as partes acordam na despesa relativa ao voo alternativo (€190,00 e €16,00 pela marcação do lugar).

A Requerida aceita este facto na douda contestação, no ponto 23.º.

#### **B) Factos não provados**

**Invocam os Requerentes, na sua reclamação, as seguintes despesas imputáveis à má conduta profissional e contratual da Requerida:**

despesas de hotel na quantia de 46,45 euros;

refeições na quantia de 100,00 euros;

transporte em Budapeste na quantia de 30,00 euros;

voo na quantia de 190,00 euros;

marcação de lugar na quantia de 16,00 euros;

mais um dia de parque de estacionamento na cidade do Porto, na quantia de 5,00 euros;

dias de trabalho perdidos pelos requerentes na quantia de 200,00 euros.

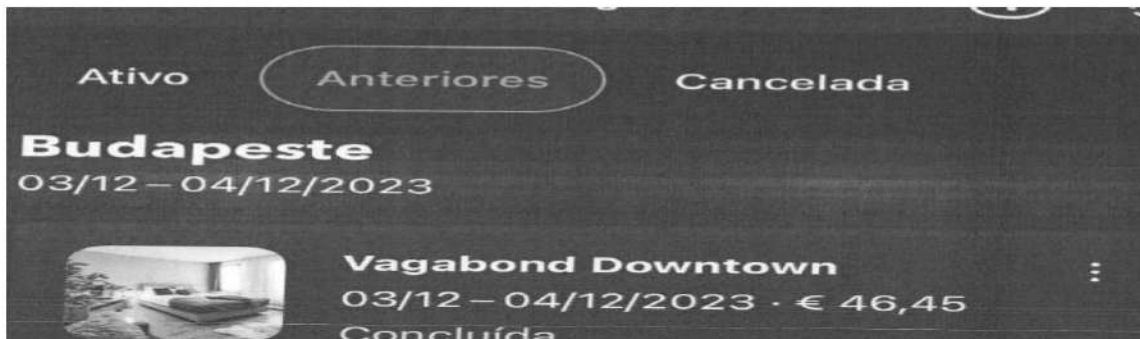
Desta forma, peticionam os requerentes que a indemnização a pagar pela requerida tenha valor pecuniário de 750,00€, por danos patrimoniais, profissionais e morais. - Doc. 7, Doc. 8, Doc. 9, Doc. 10, Doc. 11 e Doc. 12



**Importa, pois, analisar a prova carreada para os autos pelos Requerentes, tendentes ao direito de indemnização de que se arrogam:**

1. Não foi provada a perda de €200 (duzentos euros), por perda de dias de trabalho, por parte dos Requerentes. O recibo de vencimento (*vd. infra*) não comprova esse facto, nem outro documento foi junto aos autos a atestar essa perda patrimonial. DOC. 9 – p.23 dos autos.

2. Não foi provada a despesa acrescida com a estadia (€ 46,45).  
A mensagem de *whatsapp* **não é juridicamente aceitável** para os efeitos pretendidos pelos Requerentes. - Doc. 7 junto aos autos pelos Requerentes.



3. Às despesas invocadas a título de refeições e transportes (totalizam € 130,00) não pode ser reconhecida relevância jurídica.

Os documentos juntos pelos Requerentes **não podem, na verdade, ser considerados prova atendível à luz das regras processuais vigentes** que vinculam o Tribunal na sua apreciação de elementos probatórios (DOC. 8 – p. 19 e segs; DOC.11e DOC. 12, constantes dos autos).

O Estado de Direito impõe regras às quais o julgador não pode ser alheio. O Cód. Proc. Civil é rigoroso em matéria probatória e os documentos apresentados pelos Requerentes têm de ser desconsiderados para os efeitos pretendidos: os de ressarcimento por parte da Requerida.



4. Quanto ao valor adicional de €5,00 devido a estacionamento na cidade do Porto, do DOC. 10 – p.24 seria **necessário ver o preçário do referido estacionamento**, para efeitos de averiguar a partir de que momento/hora se contabilizaria o “valor x” alegadamente pago a mais pelo Requerente.
5. Toda a demais factualidade alegada.

## V – DO DIREITO

### Ponto 1. Enquadramento jurídico da pretensão jurídica dos Requerentes

A questão essencial colocada à apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação do direito dos Requerentes ao valor peticionado a título de indemnização por prejuízos patrimoniais e não patrimoniais causados pela Requerida.

O presente contrato (*nomen iuris*: “contrato de prestação de serviços” consagrado no artigo 1154.º, do Cód. Civil) consubstancia-se numa **relação jurídica de consumo** subsumível à Legislação de Consumo, desde logo, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua versão atualizada aplicável ao contrato *ius iudice*. Trata-se, mais precisamente, de um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo.

Existe, a par do núcleo essencial de obrigações principais - e que se prendem com a integral e plena execução viagem contratualizada, em termos de qualidade e segurança, um conjunto de deveres acessórios ou laterais de conduta a que o devedor (*in casu*, Requerida) se encontra vinculada, designadamente deveres de informação e de cuidado, essenciais ao bom cumprimento da prestação principal.

O artigo 562.º, do Cód. Civil refere claramente o seguinte: “Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação” e, de acordo com o preceituado no artigo 563.º, do citado diploma: “A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”.

Nos termos do artigo 798.º, do Cód. Civil:” O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”. E em



conformidade com o artigo 800.º, n.º1, do Cód. Civil: “*O devedor é responsável perante o credor pelos actos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor*”.

## **Ponto 2. Da Responsabilidade contratual da Requerida: diversos aspetos**

### **2.1. Quanto à questão relativa ao dever de informação atinente à necessidade de passaporte: foi ilicitamente omitido este dever pela/o funcionária/o da Requerida?**

Não se verificou o incumprimento do dever de informação essencial à boa prestação do serviço prestado pela Requerida: Consta do seu *site* a informação sobre a obrigação de passaporte para as deslocações dos cidadãos da UE para o Reino Unido:

[Disponível em:

A Lei de Defesa do Consumidor na redação dada pela Lei n.º 28/2023, de 04 de julho (aplicável ao caso *ius iudice*) preceitua, no seu **artigo 3.º**, o seguinte leque de direitos do consumidor.

O consumidor tem direito: **À qualidade dos bens e serviços; (...); d) À informação para o consumo. Esta alínea deverá ser articulada com o artigo 8.º, do mesmo diploma.**

No entanto, **não foi inesperada a presente situação**, pois foram avisados com cerca de **três meses de antecedência** sobre a referida alteração do voo.

Nestes termos, **ao consumidor médio (“comum”) é exigível uma análise prévia sobre as informações e sobre os documentos necessários**, perante uma viagem planeada e em todas as etapas desejada e **que a Requerida disponibiliza no seu *site***. Assim é, em aplicação do critério do *bonus pater familias* consagrado no artigo 487.º, n.º2, do CCivil.

Devido à antecedência do aviso da Requerida sobre a alteração do voo, os Requerentes não atuaram de forma diligente e cuidada, como o legislador impõe



ao consumidor comum. Existiu um **significativo período de antecedência do aviso** sobre a alteração dos termos inicialmente contratados sobre o voo, **permitindo aos clientes planear e estudar as informações necessárias sobre o “novo” voo e que constam do site da Requerida.**

## **Ponto 2.2. Do preenchimento dos pressupostos cumulativos da responsabilidade contratual**

Sobre a questão de ser imputável à Requerida, **responsabilidade civil de tipo contratual**, por prejuízos sofridos na esfera jurídica dos Requerentes, importa verificar se se encontram preenchidos os pressupostos cumulativos deste instituto jurídico:

- **Facto voluntário ilícito:** Não existe ilicitude.

A Requerida não violou a *legis artis da profissão/atividade*, tendo atuado conforme aos princípios estruturantes em Direito Civil que norteiam os contratos, entre outros, o princípio da lealdade e da boa-fé, assim como, o princípio do *pacta sunt servanda*. (artigos 762.º, n.º2 e 406.º, n.º1, do Cód. Civil).

Consta do seu *site* a informação sobre a obrigação de passaporte para as deslocações dos cidadãos da UE para o Reino Unido:

[Disponível em: h

- **Culpa** – não se verifica.
- **Danos** – patrimoniais e não patrimoniais
  - Quanto aos danos não patrimoniais:**
    - Os Requerentes referiram que os mesmos se devem a transtornos e incómodos (*vd. supra*) causados pela requerida, assim como, pelo facto de a Requerente não ter conseguido comparecer ao jantar de aniversário do



seu pai (o qual tinha, *inclusive*, reservado um restaurante para a ocasião, tendo acabado por desmarcar a reserva devido à ausência da sua filha).

Ora, o legislador é claro: **não são todos os incómodos e aborrecimentos ou, mesmo angústias que são objeto de tutela (proteção) legal.**

Leia-se o disposto no artigo 496.º, do CCivil: “n.º1. Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, **pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito**”.

Os incómodos e aborrecimentos alegados pelos Requerentes não possuem a gravidade exigível e digna, à luz do citado preceito legal, de ressarcimento (indemnização).

No que concerne aos **danos não patrimoniais**, estes não foram devidamente comprovados pelos Requerentes, não podendo ser objeto de ressarcimento por parte da requerida.

- “Dias de trabalho perdidos pelos Requerentes”: O recibo de vencimento junto aos autos, não prova o prejuízo invocado no valor de €200 (DOC. 9);

- Quanto à “estadia” no valor de € 46, 45, o DOC. 7 – p.18 dos autos não pode ser valorado como prova. Seria prova atendível e insindicável, um recibo ou fatura por parte do estabelecimento hoteleiro/alojamento local/AirBnB. O Tribunal acompanha a douda contestação, no que concerne ao vertido nos pontos 24.º e 25.º;

- Quanto às despesas invocadas a título de refeições, transportes (DOC. 8 e segs, dos autos): o **Direito, mais precisamente, as regras de Processo Civil no que tange à matéria probatória a ser tida pelo Tribunal vai de encontro ao alegado na douda contestação no ponto 26.º.**

**Quanto às demais despesas atinentes ao voo alternativo (€ 190,00 acrescidos de €16,00 devidos pela marcação do lugar):** não podemos



desresponsabilizar os próprios Requerentes dos mesmos, imputando à Requerida esse valor, pelas razões *supra*.

**O Tribunal – está vinculado ao cumprimento do Direito – e tem de cumprir as regras jurídicas processuais em vigor, não podendo atuar de forma arbitrária ou *contra legem*.**

Por conseguinte, não podem ser considerados como prova atendível os danos invocados pelos Requerentes.

- **Nexo de causalidade** entre os danos invocados e o facto voluntário – não sendo devidamente comprovados os prejuízos invocados pelos Requerentes, pelos quais pretendem ser ressarcidos, decai, necessariamente este pressuposto cumulativo.

DESTARTE,

No caso em análise, não se encontram devidamente preenchidos os pressupostos **cumulativos** da responsabilidade contratual:

- Illicitude;
- Culpa;
- Prejuízos patrimoniais (despesas emergentes), por falta de prova por parte dos Requerentes e por falta de mérito da causa;
- Decai o correspondente nexo de causalidade (relação adequada e direta entre o facto voluntário e os prejuízos invocados pelos Requerentes).

**EM CONCLUSÃO:** Os Requerentes **não têm direito ao valor peticionado na sua Reclamação, a título de indemnização por prejuízos patrimoniais e não patrimoniais.** Direito que, no caso *ius iudice*, atendendo ao concreto circunstancialismo, nos parece ser ilegítimo por **manifesta falta de prova atendível e mérito da respetiva pretensão jurídica**, nos termos pretendidos pelo legislador.



## VI - DECISÃO

**Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Requerida do pedido.**

Notifique-se com carácter de urgência.

Porto, 09 de abril de 2024

A Juiz-Árbitro,

.....

(Isa António)