

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

## Sentença

**Processo nº 1656/24****Reclamante:****Reclamada:**

### Sumário

**I – A situação de no show e o entendimento das companhias áreas no sentido de considerarem o voo totalmente cancelado, impedindo que o passageiro possa estar interessado no regresso, apesar de não ter embarcado no primeiro voo, deve ser considerada uma cláusula relativamente proibida nos termos do artigo 19º, alínea d) da LCCG: “São proibidas, consoante o quadro negocial padronizado, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que: Imponham ficções de recepção, de aceitação ou de outras manifestações de vontade com base em factos para tal insuficientes”.**

**II- Nos termos do artigo 12º da LCCG as clausulas gerais proibidas são nulas.**

**III – A nulidade é do conhecimento officioso do tribunal.**

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para julgamento arbitral;

1.2 O Reclamante pretende que a Reclamada proceda ao pagamento da quantia de 383,32 Euros relativa à aquisição de um título de legitimação, voo de Amesterdão para Santiago de Compostela, e a viagem de autocarro, Santiago de Compostela para o Porto, em virtude do cancelamento automático, operado pela Reclamada, do voo de regresso, Amesterdão-Porto;

1.3 A Reclamada alegou “no show” e cancelamento automático do voo de regresso de acordo com as condições gerais de transporte da

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito a uma compensação no valor de 383,32 Euros relativa à aquisição de um título de legitimação, voo Amesterdão para Santiago de Compostela, e a uma viagem de autocarro, Santiago de Compostela-Porto, em virtude da Reclamada ter procedido ao cancelamento automático do voo de regresso, Amesterdão-Porto, dado o Reclamante não ter embarcado no voo de ida.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu em 23.05.24 à Reclamada um título de legitimação para voo Porto-Amesterdão, a ter lugar no dia 14.07.24, partida 5:00 e respetivo regresso a 20.07.24, partida 20:30, doc 1;
2. O Reclamante alegou que, por impossibilidade, tentou alterar a ida com antecedência, tendo sido informado que não o podia fazer pelo facto de ter adquirido a viagem com tarifa muito baixa, pelo que só teria direito a reembolso das taxas;
3. O Reclamante adquiriu, na mesma companhia aérea, um outro título de legitimação para o mesmo dia, pelas 19:00, tendo efetuado a viagem, doc 2;
4. O Reclamante, aquando do regresso, dia 20.07.24, verificou, através da aplicação, que não estava disponível o *check-in* para voo e que o seu bilhete inicial tinha sido cancelado, alegadamente a seu pedido;
5. O Reclamante esclareceu que não efetuou qualquer cancelamento, nem rececionou qualquer devolução de quantia paga;
6. O Reclamante alegou que tentou contactar a Reclamada, via messenger, Whatsapp e telefone, e que somente pela última via lhe fora transmitido que não tendo comparecido no voo Porto- Amesterdão, no dia 14.07.24, pelas 5:00, o seu bilhete de regresso, marcado para 20.07.24, fora cancelado;
7. O Reclamante informou que solicitou à Reclamada, nesse mesmo telefonema, que lhe remarcassem o voo para outra hora ou outro dia de forma a regressar a Portugal;
8. O Reclamante referiu que a Reclamada lhe comunicou que tal não seria possível;
9. O Reclamante declarou que teve de adquirir um título de legitimação para um voo de Amesterdão-Santiago de Compostela e ainda um outro para viagem de autocarro Santiago de Compostela-Porto, tendo assim suportado despesas adicionais no valor de 383,32 Euros, docs 3 e 4;
10. O Reclamante procedeu no site da Reclamada à explicação do sucedido, solicitando o reembolso das referidas despesas, obtendo resposta negativa da Reclamada, doc 5;
11. A Reclamada, através da sua mandatária, alegou que estamos perante uma situação de “no show” e que, por isso, a companhia não poderá ressarcir-lo;
12. A Reclamada, através da sua mandatária, alertou para as condições gerais de transporte da explicando que se o passageiro não comparece ao primeiro voo, a Reclamada procede ao cancelamento da reserva na íntegra;



**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

13. A Reclamada, através da sua mandatária, alegou ainda que o Reclamante adquiriu um título de legitimação de voo com tarifa básica, o que significa que não pode ser alterado ou reembolsado, apenas tendo direito ao reembolso das taxas, que aliás aconteceu, doc 1 e 2 juntos com a contestação.

**3.1.1 Dos Factos:**

Resultam provados todos os factos elencados

Por prova documental, factos 1, 3, 9, 10, 13.

Por prova por declaração, factos 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

**3.2. Motivação**

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

O Reclamante, na audiência de julgamento, reiterou o afirmado na Reclamação inicial, tendo esclarecido os detalhes relativamente aos voos.

A Reclamada, através da sua mandatária, enfatizou os termos e condições da e o facto do não comparecimento no primeiro voo, acarretar cancelamento total da reserva.

Estamos perante um contrato de transporte aéreo, na modalidade de adesão, retratando uma relação jurídica de consumo, face à qualidade que as partes assumem nessa relação.

O Reclamante é consumidor, tendo adquirido a viagem por motivos pessoais, sendo a Reclamada, profissional, exercendo uma atividade económica, com intuito de alcançar benefícios. Consequentemente, deve ser aplicado o regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

**3.3 Do Direito**

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada é um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave. Caracteriza-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e de adesão.

O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado, em especial, pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Convenção de Montreal – Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional - e pelo Regulamento (CE) nº 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, doravante designado por Regulamento.

Contudo, a situação retratada nos autos não se encontra prevista nos diplomas legais referidos.

A mesma encontra-se relacionada com o conteúdo de cláusulas contratuais da Reclamada, *Termos e Condições Gerais*.

Citando o Senhor Desembargador José Manuel de Araújo Barros,<sup>1</sup> *dir-se-á “(...) uma cláusula será contrária à boa-fé se a confiança depositada pela contraparte contratual naquele que a dispôs for defraudada em virtude de, da análise comparativa dos interesses de ambos os contraentes, resultar para o predisponente uma vantagem injustificável. Anote-se que, por mais roupagem que se dê aos conceitos utilizados, somos sempre reconduzidos à ideia de equilíbrio, ou de reequilíbrio, das prestações. A qual tem imanente, por sua vez, a de reposição de igualdade. (...) E, portanto, sempre a ideia de combate à desigualdade, que, como já vimos, decorre de uma tripla ordem de factores, a comandar a disciplina do diploma das cláusulas contratuais gerais. Aliás, e sem querer ser redundante, sendo o princípio da boa-fé chamado à colação precisamente por causa de um injustificado desequilíbrio, não se pode pretender dar-lhe um alcance que se autonomize deste. Por tudo o que o conteúdo útil do princípio geral da boa-fé consagrado no artigo 15º se esgota na proibição das cláusulas contratuais gerais que afectem significativamente o equilíbrio em prejuízo do destinatário das mesmas. Entendemos, pois, estar pressuposta no regime das cláusulas contratuais gerais uma equivalência entre as noções de má-fé e de afectação do equilíbrio contratual em detrimento do destinatário da cláusula.”*

Refere ainda o ilustre Desembargador que *“este variado leque de disposições a que supra se aludiu tem subjacente a ideia comum de que a essência relevante do princípio da boa fé na problemática das cláusulas contratuais gerais, integrada ou não no âmbito das relações de consumo, terá sempre se ser enfocada sob o prisma do equilíbrio entre as prestações do predisponente e do destinatário das cláusulas.”*

Segundo o mesmo autor dirigindo-se a cláusula *“(...) a uma generalidade de pessoas, seria desajustado censurar o predisponente por ter ignorado as características específicas de cada uma delas. Em suma, o apelo ao critério do quadro negocial padronizado tem em vista o excluir das circunstâncias a considerar na avaliação da boa ou má fé do predisponente aquelas que são exclusivas de cada um dos indivíduos que vieram a aderir ao contrato.”*

<sup>1</sup> Cláusulas Contratuais Gerais DL nº446-85 - Anotado Recolha Jurisprudencial, páginas 172 e ss.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Vejamos o que dispõe a Reclamada nos Termos e Condições Gerais.

ARTIGO 3.º: BILHETES, 3.1 alínea d)

*“Certos Bilhetes, vendidos a Tarifas específicas, não podem ser alterados e/ou reembolsados total ou parcialmente. Compete aos Passageiros, aquando da realização da sua reserva, consultar as condições que se aplicam à utilização da Tarifa e, caso seja necessário, contratar os seguros adequados para cobertura dos riscos a ela associados”.*

No site da Reclamada pode verificar-se que a mesma remete para as condições especiais que nada dizem sobre a situação dos autos, limitando-se a Reclamada a dizer o seguinte:

*“Condições especiais*

*Ao reservar um voo com a \_\_\_\_\_, concorda com as nossas Condições Gerais de Transporte, tanto para si, como para a sua bagagem. Certifique-se de que também lê estas condições adicionais.*

*As Condições Especiais fazem parte das Condições Gerais de Transporte. As Condições Especiais contêm as regras aplicáveis que provêm de leis e regulamentos locais e que são aplicáveis, especificamente, num determinado país ou numa determinada região. Por esse motivo, as Condições Especiais podem desviar-se das Condições Gerais de Transporte. É esperado que leia tanto as Condições Gerais de Transporte como as Condições Especiais aplicáveis do país ou da região onde reservou o seu bilhete.*

*Ler as Condições Gerais de Transporte”*

Quando consultadas as regras adjacente ao “bilhete” verificamos que, Porto -Amesterdão, não é possível alterar o 1º voo, que não há reembolso. Constatamos, ainda, que antes da partida do 2º voo (regresso) não é possível introduzir alterações e também não há reembolso, cf. doc 1 junto com a reclamação inicial.

Contudo, também aí se refere *que mesmo que altere o bilhete para uma tarifa diferente as partes não reembolsáveis dos bilhetes originais continuarão a ser não reembolsáveis.*

Nos termos do ARTIGO 8.º: CHECK-IN/EMBARQUE dos Termos e Condições Gerais, dispõe-se o seguinte:

*“8.3 Os Passageiros têm de estar presentes na porta de embarque antes da hora de embarque especificada no check-in. A Companhia Aérea terá o direito de cancelar a Reserva de um*



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

***Passageiro e o lugar reservado para esse Passageiro se este não estiver presente na porta de embarque até à hora de embarque especificada, sem ter mais obrigações perante o Passageiro e sem ser responsável por isso.***

8.4 *A Companhia Aérea não terá qualquer obrigação (incluindo, entre outros, nenhuma obrigação de transporte ou pagamento de um reembolso) ou qualquer tipo de responsabilidade em relação a um Passageiro que não tenha cumprido as condições do presente Artigo”.*

Perante este arazoado de cláusulas, que aliás não se articulam de forma clara, pois no *site* remete-se para as condições especiais e estas nada dizem sobre a ausência ao embarque, remetendo-se ainda para condições relacionadas com os países onde foi adquirido o bilhete.

O dever de informação ao passageiro, que impende sobre a Reclamada, é de difícil acesso, implicando busca e articulação, verificando-se que as cláusulas não são de fácil compreensão para o “padrão do homem médio”.

Sobre o não embarque, nada se diz explicitamente sobre o segundo voo. Diz-se apenas que” *A Companhia Aérea terá o direito de cancelar a Reserva de um Passageiro e o lugar reservado para esse Passageiro se este não estiver presente na porta de embarque até à hora de embarque especificada, sem ter mais obrigações perante o Passageiro e sem ser responsável por isso”.*

A reserva implica dois voos, um de ida e outro de regresso. Por que razão a companhia presume que o passageiro que não embarcou, não realizará o voo de regresso?

Refira-se que o Reclamante comprou um segundo voo para o mesmo dia da ida, na mesma companhia. Estanha-se que informaticamente não se apercebam do voo em nome daquele passageiro.

Mas, mesmo que o Reclamante não adquirisse um segundo voo de ida e fosse para o destino através de outro meio de transporte, nada implicaria que não visse assegurado o seu voo de regresso até ao momento da realização do check-in e respetivo embarque.

Sublinhe-se que o passageiro pagou ida e regresso.

Perante a situação dos autos, não embarque do passageiro no 1º voo e conseqüente cancelamento da reserva pela companhia aérea, *in casu* a Reclamada, entende-se que a mesma configura uma cláusula contratual relativamente proibida, nos termos do artigo 19º, alínea d) *“Imponham ficções de recepção, de aceitação ou de outras manifestações de vontade com base em factos para tal insuficientes”.*

Dito de outro modo, a Reclamada ficciona que o passageiro não realizará o segundo voo, o de regresso, pois não efetuou o primeiro.



**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Diga-se que os voos de ida e volta são sempre considerados dois voos distintos mesmo que tenham sido reservados ao mesmo tempo.

Nos termos e condições da Reclamada, que se referem a esta situação, artigo 8.3., é consubstanciada a regra que a Reclamada aplica para proceder ao cancelamento total da reserva. Curiosamente, a palavra “total” não consta, sequer, da referida regra, podendo suscitar mais que uma interpretação.

O que para os autos releva, diremos que tal cláusula afeta o equilíbrio contratual, evidenciando uma nítida desvantagem para o consumidor. A Reclamada utiliza o argumento da tarifa básica para não poder realizar alterações.

**No caso dos autos, não se discute a alteração, mas o cancelamento do 2º voo**, que a Reclamada entende que faltando o passageiro ao primeiro, pressupõe-se o seu não comparecimento ao segundo.

Não foi realizada qualquer alteração, porque a Reclamada não consentiu, como também não foi realizado qualquer cancelamento, porque o Reclamante não o solicitou, pelo que o segundo voo mantém-se, pois a prestação que impende sobre a Reclamada, relativamente ao contrato de transporte aéreo, não se esgota com 1º voo, mas sim com a realização do segundo. A viagem adquirida pressupõe um contrato de transporte de ida e volta.

A proibição (relativa) estabelecida pelo artº 19º, do Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro, CGG, depende do quadro negocial padronizado, ou seja, as cláusulas em apreço podem ser válidas para uns contratos e não para outros, consoante o caso concreto.

A validade das cláusulas em referência terá de ser aferida perante o contexto específico e global deste tipo de contrato, tendo em conta natureza da atividade da proponente e as especificidades do negócio.

Conforme se salienta no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 21 de Março de 2006 publicado.<sup>2</sup>

*“O juízo valorativo sobre a proibição das cláusulas tem de se operar em função das cláusulas tomadas na sua globalidade e de acordo com a generalidade dos padrões considerados, na sua compatibilidade e adequação ao ramo ou sector da actividade negocial a que pertencem “, excluindo-se uma justiça do caso concreto, como resulta da aludida referência ao “quadro negocial padronizado”.<sup>3</sup>*

<sup>2</sup> Cf. Coletânea de Jurisprudência/STJ, Ano XIV, tomo I, págs. 145 a 147.

<sup>3</sup> Cf. Pinto Monteiro, Cláusula Penal e Indemnização “, pág. 594.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Entende-se que a cláusula 8.3 afeta o equilíbrio das partes envolvidas, prejudicando os passageiros, que vem os seus direitos violados por uma manifestação de vontade ficta. A Reclamada fcciona que o passageiro não realizará o segundo voo.

A clausula é nula, por força do artigo 12º das CCG. Operando a nulidade, a Reclamada deve restituir ao Reclamante a quantia relativa à parte do voo de regresso, no valor aproximado de 100.00 Euros, dado que o preço total da passagem área, ascendeu a 210, 23 Euros.

A nulidade é do conhecimento oficioso e opera retroativamente, devendo ser restituído tudo o que houver sido prestado, cf. Artigos 286º e 289º do Código Civil.

Relativamente ao pedido do Reclamante, indemnização correspondente ao preço da passagem área que teve de adquirir, Amesterdão-Santiago de Compostela, no dia 20 de julho de 2024, dado não existirem mais voos disponíveis nesse mesmo dia, Amesterdão-Porto, e o Reclamante ter visto o seu voo de regresso cancelado pela Reclamada, em virtude de uma situação de No Show, e ainda necessidade de transporte de Santiago de Compostela-Porto, em autocarro, no valor 383,32 Euros (voo Amesterdão-Porto, 354.08 Euros, bilhete autocarro, 29,24 Euros), importará ter presente o seguinte:

A indemnização por responsabilidade civil surge quando uma pessoa (física ou jurídica) causa um dano a outra, violando um dever jurídico. Para que haja o direito à indemnização, é necessário que se cumpram certos pressupostos legais:

#### 1. Fato Ilícito ou Ilícito Civil

O comportamento do agente causador do dano deve ser contrário ao direito, *in casu*, o comportamento da Reclamada quando cancelou a reserva total do Reclamante. Tal configura um ilícito voluntário, incumprindo a Reclamada a obrigação a que estava adstrita em função do vínculo contratual que assumiu no contrato de transporte aéreo, violando o artigo 406º do Código Civil.

#### 2. Culpa ou Dolo

O comportamento ilícito deve ser imputável ao agente, ou seja, o responsável pelo dano deve ter agido com culpa, presumindo-se esta na responsabilidade contratual.

No âmbito da responsabilidade contratual, o incumprimento traduz-se apenas na não realização objetiva da prestação devida.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Cf. Acórdão do STJ de 27-11-2008.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. Dano

O dano é um dos elementos essenciais da responsabilidade civil, pois, sem a sua verificação, não há dever de indemnizar. Estamos perante um dano patrimonial relativo aos gastos que o Reclamante teve de suportar pelo cancelamento do seu segundo voo, Amesterdão-Porto, sendo o mesmo quantificável.

4. Nexo de Causalidade

O nexo causal prende-se com a relação de causa e efeito entre o comportamento ilícito da Reclamada e o dano provocado ao Reclamante, sendo este, consequência do facto ilícito.

Em suma, o Reclamante terá direito a ser ressarcido, voo Amesterdão-Santiago de Compostela, e bilhete de transporte rodoviário Santiago de Compostela-Porto, no valor total de 383,32 Euros.

Contudo, entende-se que o valor a devolver pela Reclamada ao Reclamante, pela nulidade da clausula relativamente proibida, (100,00 Euros) deverá ser deduzido no valor da indemnização peticionada pelo Reclamante. Este último valor (383,32 Euros) representa o montante que o Reclamante despendeu para regressar a Portugal.

Deste modo ficará garantido o seu total ressarcimento nos termos em que foi peticionado.

**4. Decisão**

Assim, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 383,32 Euros (trezentos e oitenta e três euros e trita e dois cêntimos).

Notique-se.

Porto, 17.10.24

A Juiz Árbitro

*Maria João Almeida*