

Sentença

Processo nº 125/25

Reclamante:

Reclamadas:

Sumário

Em análise está a validade de uma cláusula contratual frequentemente adotada no transporte aéreo, que prevê o cancelamento automático da totalidade de uma viagem quando o passageiro não comparece ao primeiro segmento do voo.

Avalia-se a compatibilidade dessa cláusula com os princípios da boa-fé, da transparência e do equilíbrio contratual, considerando-se o dever de informação prévia ao consumidor e a jurisprudência nacional e europeia sobre cláusulas contratuais gerais e práticas comerciais desproporcionadas.

A decisão considera ainda o impacto da omissão de informação sobre os direitos do passageiro e os limites legais à vinculação por cláusulas não negociadas individualmente.

1. Relatório

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

1. 2. Os Reclamantes peticionam o reembolso da quantia paga referente aos voos de regresso, voo doméstico não realizado São Paulo - Bahia, indemnização por danos não patrimoniais e taxas de arbitragem.

1.3. As Reclamadas apresentaram contestação, refutando qualquer responsabilidade com base nas condições gerais que preveem que se o consumidor, aquando da compra do bilhete, clicar nas mesmas, é porque as aceita, implicando a perda total da viagem caso o passageiro não embarque no lugar de origem do voo, implicando o cancelamento total da viagem.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamante tem direito ao reembolso da quantia paga referente à viagem de regresso São Paulo - Porto, no valor de 978,59€; ao pagamento das viagens que perderam São Paulo- Vitória da Conquista (Bahia), ida e volta, no valor de R\$ 3866,70; a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 1000,00€; e ao reembolso das taxas de arbitragem no valor de 40,00 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 11 de Dezembro de 2024, os Reclamantes tinham uma reserva de voo, que seria operado pela 1ª Reclamante, Doc 1;
2. Os títulos de legitimação, bilhetes, foram adquiridos junto 2ª Reclamante, correspondendo aos voos nº TP1041: Barcelona – Lisboa; nº TP0089 Lisboa – Guarulhos, São Paulo, Doc 1;
3. No entanto, devido a imprevistos de natureza pessoal, não fora possível aos Reclamantes deslocarem-se a Barcelona para apanhar o primeiro voo;
4. Pelo que, os Reclamantes, decidiram adquirir bilhetes para um voo extra com trajeto Porto e Lisboa, possibilitando-lhes apanhar o voo Lisboa-São Paulo, Doc 1;
5. Os Reclamantes, no dia 10 de Dezembro de 2024, efetuaram o check-in online dos respetivos voos e no dia seguinte realizaram a viagem Porto – Lisboa, tendo o voo chegou a Lisboa pelas 9:40 horas, ou seja, quase três horas antes da hora prevista para efetuar o voo Lisboa - Guarulhos;
6. Contudo, quando os Reclamantes se apresentaram junto dos pórticos de segurança, e apresentaram os respetivos bilhetes de embarque, para espanto dos mesmos, fora-lhes informado que o check-in não estaria devidamente realizado, apesar do mesmo ter sido realizado via online, no dia anterior, por meio do site da 2ª Reclamante;
7. Face às instruções recebidas, os Reclamantes dirigiram-se ao 1º piso tentando efetuar, novamente, o check-in nas máquinas automáticas;

8. Após algumas tentativas, verificaram que surgia sempre uma mensagem dizendo não existir reservas;
9. Face à situação, os Reclamantes solicitaram ajuda no balcão da 1ª Reclamada;
10. Os Reclamantes explicaram todo o ocorrido, tendo-lhes sido informado que, dado ao facto de não terem comparecido na porta de embarque em Barcelona, toda a viagem havia sido cancelada (ida e volta) e que teriam que adquirir outra viagem para poderem viajar.
11. Os Reclamantes alegaram que a informação foi prestada pela colaborada da 1ª Reclamante;
12. Face à informação prestada, os Reclamantes, sem reação, e em completo desespero, pesquisaram outras viagens Lisboa - São Paulo, Guarulhos, ida e volta, uma vez que a 1ª Reclamada havia informado que o “no show” em Barcelona implicava o cancelamento de toda a viagem, incluindo a volta;
13. Os Reclamantes declararam a sua indignação, dado que os valores praticados para as viagens em questão eram superiores a 5.000,00€, o que impossibilitava os requerentes de efetuar uma viagem à tanto planeada e ansiada;
14. Os Reclamantes sublinharam o facto desta viagem ter sido planeada durante dois anos, com objetivo de reencontrarem as respetivas famílias, passar o Natal junto das mesmas, tendo sido levados a cabo elevados esforços económicos para a respetiva concretização;
15. Face ao ocorrido, os Reclamantes ficaram impossibilitados de realizar a viagem uma vez que não tinham meios económicos para adquirir outros bilhetes de ida e volta;
16. Os Reclamantes dirigiram-se, novamente, ao balcão da 1ª Reclamada tentando apelar ao bom senso dos colaboradores para solucionar a situação, mostrando-se estes indisponíveis;
17. Os Reclamantes perante a atuação dos colaboradores da 1ª Reclamada, resolveram efetuar uma reclamação escrita, no livro de reclamações físico, com o nº 35145323,

Docs 2 e 3;

18. Os Reclamantes declararam ainda que em momento algum, incluindo no ato da compra, foram informados sobre a obrigatoriedade de comparência na porta de embarque inicial, *in casu*, Barcelona, desconhecendo que tal implicaria o cancelamento total das viagens;

19. Face ao ocorrido, a 1ª Reclamante ficou deveras perturbada, pois tal implicava a perda das férias que tanto ambicionavam, não podendo rever a suas famílias que não viam há três anos;

20. Sublinharam ainda o facto da sua filha não poder conhecer os avós;

21. O cancelamento total da viagem causou aos Reclamantes danos patrimoniais e não patrimoniais;

22. Os Reclamantes enfatizaram que a maior dor não adveio do dinheiro que estes perderam, mas sim do sentimento de frustração e tristeza de não poder rever as suas famílias e o pior, ainda, de não saber quando poderão rever as mesmas, pois os montantes para tal são expressivos face ao que auferem;

23. Os Reclamantes sublinharam, ainda, que não fosse a insistência da 1ª Reclamante em manter a posição de que a situação de “no show” importaria o cancelamento de todas as viagens, especialmente a de volta, os Reclamantes poderiam ainda ter suportado o custo de outra viagem de ida, para substituir a primeira que não realizaram, caso tivessem sabido que a viagem de volta estaria assegurada e não seria cancelada;

24. Os Reclamantes declararam que o comportamento da 1ª Reclamante em cancelar um voo de regresso devido ao facto de não terem comparecido no voo de ida, não tem sentido, alegando que qualquer pessoa pode ter imprevisto que a impossibilite de partir naquela hora ou naquele voo, podendo, mais tarde, diligenciar outro modo de ida e contar, de qualquer forma, com o voo de regresso previamente agendado e pago;

25. Acrescentaram ainda que tal gera uma situação delicada, pois ficam sem o valor

pago e sem poder usufruir do voo de regresso, mesmo que ali compareçam;

26. A 2ª Reclamada apenas manteve a posição já assumida pela 1ª Reclamada sobre o termos e condições, recusando qualquer reembolso aos Reclamantes, Doc. 4;

27. A 1ª Reclamada nega qualquer responsabilidade, remetendo a justificação para as condições de reserva da agência de viagens alegando que os Reclamantes confirmaram tê-las lido e acordado ao usar a plataforma de reservas e ao efetuar o pagamento;

28. A 1ª Reclamada alegou que a aquisição de viagens no site da não deixa avançar na aquisição se os adquirentes não clicarem que aceitam as condições;

29. A 1ª Reclamada alega que os Reclamantes adquiriram a viagem partindo de Barcelona para que a mesma ficasse mais económica, implicando várias escalas;

30. A 1ª Reclamante refuta qualquer responsabilidade;

31. A 2ª Reclamada alega que é uma intermediária entre o cliente e o fornecedor de serviços de viagens escolhido pelo cliente;

32. A 2ª Reclamada alega ainda as condições de viagem, sublinhando que os Reclamantes confirmaram as mesmas ao utilizar a plataforma, refutando qualquer responsabilidade.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 1, 2, 4, 17, 26.

Prova por declaração: 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23,
24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32.

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

3.1.3 Motivação e Enquadramento Jurídico

Está em causa a análise da responsabilidade da transportadora aérea (1.^a Reclamada) e da agência de viagens intermediária (2.^a Reclamada) pelo cancelamento unilateral de bilhetes de voo, com fundamento em ausência de embarque no ponto de partida original (Barcelona), não obstante os passageiros terem comparecido no aeroporto de escala (Lisboa) com bilhetes válidos para o voo transatlântico, após nova viagem suportada por sua conta.

Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/200, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, o cancelamento de voo ou a recusa de embarque injustificada confere aos passageiros direitos ao reencaminhamento, reembolso e compensação, salvo se existirem causas justificadas, bem como informação clara e prévia sobre as condições do transporte.

Ficou demonstrado que os Reclamantes realizaram *check-in* válido, se apresentaram atempadamente para o voo Lisboa-São Paulo, mas foram impedidos de embarcar por suposta anulação da reserva, motivada por “no show” no trecho inicial.

Tal prática, designada como “*no-show clause*”, tem vindo a ser contestada judicialmente por violar o princípio da boa-fé, da proibição do abuso do direito e do desequilíbrio contratual, sempre que ocorra sem informação clara e inequívoca ao consumidor sobre os efeitos de não utilizar um voo anterior.

Ao abrigo do disposto no artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), impende sobre o profissional o dever de informação clara, completa e atempada sobre os termos do contrato.

Ora, resulta provado que os Reclamantes não foram advertidos de que o não embarque no primeiro voo implicaria a anulação de toda a viagem, incluindo o voo de regresso, violando-se assim o dever de transparência contratual.

A jurisprudência portuguesa tem reiterado que, para que se considere cumprido o dever de comunicação das cláusulas contratuais gerais, não basta a mera aceitação eletrónica ou o simples clique em "aceito" nas condições contratuais.

É imprescindível que o “aderente” tenha efetivamente conhecimento do conteúdo das cláusulas, com antecedência suficiente, para que possa refletir e tomar uma decisão informada. Este entendimento visa proteger a parte presumivelmente mais fraca da relação contratual, garantindo que a sua vontade seja formada de forma livre e esclarecida.¹

No mesmo sentido atente-se ao acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, Processo: 23832/17.6T8LSB.L1-2 de 07-10-2021, “*Ocorrendo utilização de cláusulas contratuais gerais na outorga de um contrato de adesão, em caso de omissão de comunicação ou de devida informação (ou esclarecimento) aos aderentes, por parte do predisponente, tais cláusulas consideram-se excluídas do contrato; a violação ou incumprimento daqueles deveres de comunicação e informação, atento o seu conteúdo, deve ser necessariamente alegada pelo aderente, densificando factualmente a violação ou incumprimento daqueles deveres de comunicação e informação, após o que funciona o ónus probatório inscrito no n.º 3, do art.º 5º do DL 446/85, de 25/10, incumbindo ao predisponente contratante provar ter efectuado comunicação, e prestado a devida informação, adequada e efectiva ao aderente, não incumbindo a este, ao invés, provar que não lhe foram concedidas possibilidades de conhecimento; (...)*”.²

Este acórdão reforça a ideia de que a simples aceitação não é suficiente; é necessário demonstrar que o aderente teve acesso efetivo e compreendeu as cláusulas contratuais gerais.

¹<https://www.dgsi.pt/jtrg.nsf/86c25a698e4e7cb7802579ec004d3832/eb1e79880acfd080258c6c0038cec4?OpenDocument>

²<https://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/a811332de66e47208025877500558498?OpenDocument&Highlight=0,Processo,23832%2F17.6T8LSB.L1-2>

O dever de comunicação do teor das cláusulas contratuais gerais constitui uma inequívoca manifestação formal do princípio da transparência, pretendendo-se que o aderente, usando da diligência própria do cidadão médio, possa aceder aos elementos necessários para obter um conhecimento esclarecido, completo e efetivo dos direitos e obrigações decorrentes do contrato.

Este entendimento reforça a necessidade de proporcionar ao aderente condições adequadas para que possa conhecer e compreender as cláusulas contratuais gerais, indo além da simples aceitação eletrónica.

Portanto, a jurisprudência tem sido clara ao afirmar que, em contratos eletrónicos, é essencial assegurar que o aderente tenha efetivo conhecimento das cláusulas contratuais gerais, com antecedência suficiente, para que possa tomar uma decisão informada e consciente.

A cláusula contratual que estabelece o cancelamento de toda a viagem em caso de "*no show*" (não comparência) no voo de ida, sem considerar as circunstâncias individuais do passageiro, é suscetível de ser considerada abusiva e, portanto, inválida, à luz do ordenamento jurídico português e da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE).

Nos termos do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (regime das cláusulas contratuais gerais), estas cláusulas só produzem efeitos se tiverem sido comunicadas de modo adequado ao aderente antes da celebração do contrato. O artigo 5.º do mesmo diploma exige que o conteúdo das cláusulas seja conhecido e compreendido de forma efetiva, não bastando uma simples aceitação genérica, como o clique num botão.³

Dito de outro modo, o regime jurídico aplicável relativo às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, estabelece que uma cláusula contratual que

³ Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que estabelece o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, foi objecto de alteração em 1995 pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de Janeiro. Esta alteração foi motivada pela Diretiva comunitária n.º 93/13/CEE, do Conselho, de 5 de Abril de 1993 (JO, n.º L 095, de 21 de Abril de 1993, p. 29), relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados entre profissionais e consumidores. Deste modo, procurou-se adaptar as regras constantes do diploma de 1985 aos princípios vigentes no normativo comunitário.

não tenha sido objeto de negociação individual é considerada abusiva quando, apesar da exigência de boa-fé, der origem a um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato.

Além disso, conforme o artigo 15.º do referido Decreto-Lei, são nulas as cláusulas que, contrariamente à boa-fé, causem um desequilíbrio significativo entre os direitos e obrigações das partes.

A cláusula de “*no show*”, ao penalizar excessivamente o consumidor por não utilizar um segmento da viagem, sem permitir o uso dos restantes, pode ser considerada abusiva e, como tal, inválida, por violar os princípios da boa-fé, da transparência e da proporcionalidade.

Consequentemente, a referida cláusula deve ser considerada nula e sem efeito, não vinculando os Reclamantes, em conformidade com o disposto na Diretiva 93/13/CEE e na jurisprudência do TJUE.

Consequentemente,

A atuação da transportadora aérea (1.ª Reclamada) não encontra justificação razoável, e a ausência de qualquer proposta de reencaminhamento ou reembolso, bem como o cancelamento do voo de regresso sem prévia advertência escrita ou contratual clara, representa uma atuação desproporcional e prejudicial ao consumidor, com violação dos princípios da boa-fé, do equilíbrio contratual e da confiança legítima.

Relativamente à 2.ª Reclamada, resulta dos autos que atuou como mera intermediária da reserva, não tendo interferência direta na política de embarque ou cancelamento adotada pela 1.ª Reclamada.

Apesar de ser corresponsável pelo dever de informação (DL n.º 17/2018, de 8 de março), não se provou que tenha ela mesma cancelado qualquer serviço ou omitido informação relevante diretamente.

5. Decisão

Pelo exposto, o tribunal arbitral decide:

Condenar a 1.^a Reclamada (transportadora aérea) a pagar aos Reclamantes as seguintes quantias (globalmente consideradas):

- A) 978,59 € relativa à viagem de regresso não efetuada;
- B) 603,00 € relativa à viagem de São Paulo para a Bahia (conversão do valor de 3866,70 Reais à taxa de cambio do dia 05.05.25);
- C) 750,00 € a titulo de indemnização por danos não patrimoniais, tendo em conta o sofrimento, frustração e angústia provocados pelo cancelamento injustificado da viagem de ida e volta, a impossibilidade de reencontro familiar e a inutilização de férias longamente planeadas;
- D) 40,00 € a titulo de reembolso de taxas de arbitragem.

Totalizando a quantia de 2 371,59 € (dois mil trezentos e setenta ve um euros e cinquenta e nove cêntimos).

Absolver a 2.^a Reclamada, por não se ter provado atuação direta lesiva, nem omissão dolosa ou negligente do dever de informação suficiente para fundamentar responsabilidade civil.

Notifique-se.

Porto 05.05.25

A Juiz-Árbitro

