

SENTENÇA

PROC Nº. 1696/2025

TAC

GAIA

Requerente: devidamente
identificado nos autos.

Requerida:
devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- O ónus da prova relativo à questão de saber se e quando foi o passageiro (requerente) informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora.

- A documentação junta aos autos não contém o email de destino, nem do requerente, nem outro qualquer, pois que o local encontra-se sombreado a negro impossível de decifrar.

- Ficou provado que o requerente não recebeu qualquer email ou comunicação da requerida.

- Foi no balcão d informações do aeroporto que este conseguiu apurar alguns elementos que o levaram, juntamente com outras pessoas, nas mesmas condições, a procurarem um hotel onde pernoitar.

- Daí a sentença proferida.

- Legislação aplicável –

Lei de Defesa do Consumidor, Lei 24/96 de 31/7;

Reg CE nº. 261/2004, de 11 de fevereiro.

- O pedido formulado

Condenação da requerida no reembolso ao requerente da quantia de 136,61 €.

- Saneamento processual

As partes são legítimas.

A matéria não ofende nenhum princípio ou norma de direito público.

O tribunal possui competência em todas as suas vertentes.

Não existem exceções invocadas ou que se devam conhecer oficiosamente.

Não existem nulidades, nem irregularidades a conhecer e suprir.

Valor da reclamação

Fixa-se o valor da causa em 136,61 €

A reclamação (em súmula)

Em 28/4/25, o requerente tinha agendado um voo, operado pela requerida, com a referência K964ZCT, entre Genebra e Porto – doc 1

A requerida cancelou o voo.

A requerida não prestou qualquer assistência ao requerente e este foi informado no balcão de informações do aeroporto que o hotel atribuído pela companhia aérea já se encontrava lotado, sugerindo que tentasse encontrar outro.

Pela pernoita o requerente despendeu a quantia de 136,61 € - doc 2

A requerida recusou o reembolso desta quantia alegando que enviou instruções ao requerente através de email e por sms.

O requerente não recebeu qualquer comunicação – docs 3 e 4

- A citação

Devidamente citada, a requerida fez-se representar, apresentou contestação, compareceu em audiência de julgamento arbitral e juntou prova documental.

- A contestação (em súmula)

Impugnou todos os factos que se encontrem em contradição com a defesa considerada no seu conjunto, impugnou documentação, juntou prova e concluiu pela improcedência da reclamação.

Assim diz,

Conforme resulta do doc 1, quando o passageiro foi informado do cancelamento do voo, a requerida ofereceu um quarto de hotel. Após ter recebido este email, o requerente acedeu ao portal da requerida e procurou um voo alternativo bem como um quarto de hotel para a noite de 28/4/25.

Resulta dos doc 2 e 3, que após o requerente ter solicitado um voo alternativo, a requerida reencaminhou o passageiro num voo no dia seguinte (29/4/25)

Nesta sequência a requerida ofereceu um quarto de hotel no
para a noite de 28/4/25. Tal resulta da confirmação da reserva no doc 4 e da comunicação ao requerente no doc 5.

- Da prova

- Declarações de parte do requerente

O requerente foi ouvido em sede de declarações de parte.

As declarações prestadas afiguraram-se conscientes e sérias. Para além do que alegou na reclamação apresentada este manteve a posição assumida e reiterou que não recebeu nenhuma comunicação da requerida. Que no balcão de informações do aeroporto o informaram para guardar os recibos das despesas pois que a requerida devolveria a quantia gasta.

Ainda, que partilhou um táxi com outros passageiros, nas mesmas circunstâncias.

Tal reembolso não aconteceu.

Assim,

Tendo em conta a documentação junta aos autos, as provas produzidas em audiência de julgamento arbitral,

- Cumpre apreciar a questão

A documentação junta aos autos pela requerida não contém o destinatário do email, pelo que não faz prova que foi enviada para o requerente nem que este a recebeu.

O requerente dirigiu-se ao balcão de informações do aeroporto onde lhe cederam a informação que o hotel reservado pela requerida estaria lotado e aconselharam-no a procurar outro hotel.

Não faz sentido que o requerente, tendo recebido a documentação junta aos autos com a reserva de hotel efetuada, e gratuita, fosse onerar a sua viagem com o pagamento de uma noite em hotel.

Os factos provados

Consideram-se provados todos os factos alegados pelo requerente.

A legislação aplicável

A LDC, Lei 24/96 de 31/7, no que respeita aos direitos dos consumidores em geral, baseada no art 60º. da CRP, expressa de forma inequívoca o:

- Direito à qualidade dos bens e serviços;

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Direito à proteção dos interesses económicos;

O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

Por fim, a Lei assegura o carácter injuntivo dos direitos dos consumidores, isto é, garante a sua prevalência e indisponibilidade.

O regulamento CE n.º 261/2004, do parlamento europeu e do conselho de 11 de fevereiro de 2004, dispõe:

Artigo 5.º - Cancelamento

1. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:

a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8.º;

e b) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 9.º, bem como, em caso de reencaminhamento quando a hora de partida razoavelmente prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º;

2. Ao informar os passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos.

4. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora.

Artigo 9.º - Direito a assistência

1. Em caso de remissão para o presente artigo, devem ser oferecidos a título gratuito aos passageiros:

a) Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;

b) Alojamento em hotel: — caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou — caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro;

c) Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).

2. Além disso, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico.

Face ao exposto e de acordo com o que ficou explanado, ponderados os factos dados como provados, a legislação aplicável transcrita, afigura-se claro que a requerida não conseguiu afastar o ónus da prova da comunicação ao requerente, do momento e do modo em que foi efetuada.

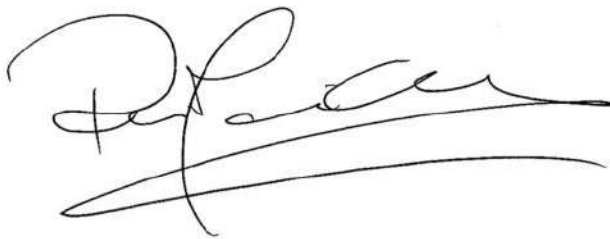
julga-se

a presente reclamação procedente e, em consequência, condena-se a requerida no reembolso ao requerente da quantia de 136,61 €.

Taxas arbitrais a cargo da requerida.

Registe e notifique

VNGAIA, 19 de agosto de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro