

Processo nº 1352-2025

Sentença

, residente na
, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo,
reclamação contra , com sede na
(Barcelona), na qual,
alegou e pediu o seguinte:

- 1- *A requerida tem por objeto social a exploração de serviços de transporte aéreo de passageiros.*
- 2- *A requerente havia adquirido bilhete para o voo operado pela requerida, no dia 02 de novembro de 2023, com partida do Aeroporto do Porto (OPO) às 19h55, com destino a Bilbao (BIO) cuja referência seria VY2703. - Doc. 1 e Doc. 2*
- 3- *No entanto, a requerente fora surpreendida com o cancelamento do voo no próprio dia às 03h35, sem aviso prévio da companhia aérea. - Doc. 3*
- 4- *Às 3:54, foi enviado outro e-mail pela requerida à requerente, informando novamente que o voo não seria efetuado devido às condições meteorológicas, com uma sugestão de voo. A sugestão de um novo voo era a seguinte:
04/11/2023 opo-bcn 08h35-11h20
04/11/2023 bcn-bio 16h50-18h05
ou seja, dois dias depois do voo original e no mesmo dia do voo de regresso do Porto para Bilbao. - Doc. 4*
- 5- *Não sendo uma opção, a requerente solicitou à requerida o reembolso dos voos comprados (na quantia de 31,98€). O problema é que o voo fora cancelado com menos de 24 horas de antecedência e a opção apresentada pela requerida não era uma opção porque a requerente só estaria no destino (em Bilbao) durante 1h10. De notar que, se o voo foi cancelado por razões meteorológicas, é estranho que tenha sido o único voo cancelado com partida do aeroporto do porto. - Doc. 5*

- 6- *No entanto não fora apresentada pela requerida qualquer prova efetiva de que o cancelamento havia ocorrido com base em circunstâncias extraordinárias devido a condições meteorológicas, pelo que, o e-mail remetido à Reclamante, por si só, não prova o motivo do cancelamento do voo em questão.*
- 7- *A companhia aérea devolveu à requerente a quantia paga pelo voo, contudo a requerente perdeu o valor pago pelo hotel previamente reservado na quantia de 71,87€. - Doc. 6*
- 8- *A requerente contactou a requerida através dos meios oficiais (formulário e e-mail), solicitando a devida compensação nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas não obteve qualquer resposta, não tendo a requerida sequer reembolsado a requer do valor perdido na reserva de hotel conforme comprovado. - Doc. 7*
- 9- *Ora verifique-se que nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, constata-se que se "a transportadora aérea operadora do voo em questão puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias tal como definidas no Regulamento (CE) n.º 261/2004." não será obrigada a indemnizar o passageiro. No entanto, considera-se que o simples facto de a requerida alegar que os factos ocorreram devido a condições meteorológicas, não constitui por si só elemento de prova.*
- 10- *Nos termos dos artigos 5º nº 1 alínea c) e 7º nº 1 alínea a) do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deveria a requerente ter sido indemnizada pela requerida na quantia de 250,00 euros, o que não ocorreu.*
- 11- *O cancelamento do voo impossibilitou a presença da Reclamante no destino, tornando inútil a reserva do hotel, cuja política não permitia reembolso. Este prejuízo é diretamente imputável ao cancelamento do voo e, conforme tem sido reconhecido pela jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, pode ser objeto de compensação suplementar.*
- 12- *Face aos factos expostos peticiona a requerente que seja a requerida condenada no pagamento á requerente de compensação monetária na quantia de 250,00 euros de acordo com o disposto nos artigos 5º nº 1 alínea c) e 7º nº 1 alínea a) do Regulamento (CE) n.º 261/2004, e ainda, ao abrigo do artigo 12.º do Regulamento supra citado, que seja a requerida condenada a reembolsar a requerente da quantia despendida em reserva de hotel na quantia de 71,87 euros.*

13- E dai o recurso à presente ação”

Concluiu a Reclamante a sua reclamação pedido que a Reclamada seja condenada no pagamento à Reclamante de:

- a) uma compensação monetária na quantia de 250,00 euros de acordo com o disposto nos artigos 5º nº 1 alínea c) e 7º nº 1 alínea a) do Regulamento (CE) n.º 261/2004, e ainda,
- b) ao abrigo do artigo 12.º do Regulamento supra citado, que seja a Reclamada condenada a reembolsar à Reclamante a quantia por esta despendida em reserva de hotel, no montante de 71,87 euros.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação e elementos provatórios.

A Reclamada apresentou contestação, na qual, no essencial, impugnou os factos alegados pela Reclamante e pugnou pela improcedência da ação.

A Reclamante apresentou prova documental.

A Reclamada não apresentou qualquer elemento ou meio provatório.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprе decidir:**

O tribunal é competente, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e do art. 6, nº 1, al a) e b), do Regulamento (CE) nº 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008 (Regulamento Roma I).

As partes têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades nem exceções que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 321,87€

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. A Reclamante adquiriu à Reclamada, no domínio da atividade económica desta, uma viagem de avião (ida e volta), a qual deveria ser operada Reclamada, com partida do Porto (Aeroporto Francisco Sá Carneiro), destino a Bilbao e regresso, novamente ao Porto.
- B. A viagem mencionada no item anterior, no trajeto Porto/Bilbau, deveria ser realizada, no dia 02.11.2023 (voo VY2703), com partida do mencionado aeroporto do Porto, às 19:55 horas, e chegada ao aeroporto de Bilbao, às 22:10 horas e, no seu trajeto de regresso (Bilbau/Porto), deveria ser realizada no dia 04.11.2023 (voo VY2702), com partida do aeroporto de Bilbao, às 19:10h, e chegada ao aeroporto do Porto, às 19:30h.
- C. A Reclamante destinou a viagem provada em “A” e “B” a momentos seus de lazer, entre esse dia 2 e 4 de Novembro.
- D. A viagem provada em “A” a “B” (ida e volta) teve um preço de 31,98€.
- E. A viagem provada de “A” e “B” foi adquirida online.
- F. Por email de 02/11/2023, às 03:35h, enviado pela Reclamada à Reclamante, aquela informou esta de que o referido voo VY2703 (Porto/Bilbau), com partida do mencionado aeroporto do Porto, às 19:55 horas, havia sido cancelado.
- G. Como justificação para o cancelamento do referido voo, a Reclamada, por email desse mesmo dia enviado à Reclamante, às 03:54h, informou esta de que tal cancelamento se devia a motivos meteorológicos.
- H. Como alternativa ao voo cancelado, a Reclamada apresentou à Reclamante a possibilidade de efetuar a viagem, Porto/Bilbau, no dia 04 de Novembro (no dia agendado para o regresso).
- I. Atento o facto de a viagem, Porto/Bilbau, ser proposta pela Reclamada à Reclamante para se realizar no dia em que estava marcado o regresso da

Reclamante ao porto, a Reclamante não aceitou tal proposta.

- J. Devido ao cancelamento referido em “F”, a Reclamada não efetuou a viagem mencionada em “A” e “B”.
- K. Para a sua estadia em Bilbao durante a viagem indicada em “A” e “B”, a Reclamante reservou numa unidade hoteleira dessa cidade um quarto, tendo pago, por isso, a quantia global de 71,87€.
- L. Em virtude de a viagem provada em “B” e “F” não se ter realizado, a Reclamada restituiu à Reclamante a quantia acima indicada em “D”.
- M. Em virtude de a viagem provada em “B” e “F” não se ter realizado, a Reclamante solicitou à Reclamada que a indemnizasse do valor pago e referido no item “K”, bem como lhe pagasse a compensação de 250,00€ prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, por cancelamento de voo.
- N. A Reclamada não restituiu à Reclamante a quantia mencionada em “K”, nem lhe pagou a compensação mencionada n o item anterior.
- O. O voo Porto/Bilbau, tem uma distância não superior a 1500km.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos alegados, nomeadamente:

- A. Que referido voo VY2703 (Porto/Bilbau), com partida do mencionado aeroporto do Porto, no mencionado dia 02.11.2023, às 19:55 horas, tenha sido cancelado por motivos meteorológicos.

Fundamentação da matéria de facto:

Este tribunal formou a sua convicção quanto aos factos considerados provados com base nas declarações da Reclamada prestadas em sede de audiência, a qual, apesar de ser parte interessada no processo, de forma clara, isenta e pormenorizada, descreveu ao tribunal os factos acima considerados provados.

Tais declarações foram, por sua vez, confirmadas pelos documentos juntos aos autos. a saber:

-- O documento identificado como “doc. 1” (email datado de 29.10.2023, enviado pela Reclamada à Reclamante), do qual consta a confirmação por aquela a esta da reserva dos voos provados em “A” e “B” dos factos provados, bem como o seu preço (31,98€) e a indicação de que tal valor havia sido pago através de Paypal.

-- O documento identificado como “doc.2”, do qual consta a identificação da Reclamante e da Reclamada, bem como a descrição pormenorizada dos voos referidos em “A” e “B” dos factos provado (data, hora, local de partida e chegada dos referidos voos);

-- Os documentos identificados como “doc. 3” e “doc. 4” (emails datados de 02.11.2023, enviado pela Reclamada à Reclamante), dos quais resultam os factos provados em “F”, “G” e “H”.

-- O documento identificado como “Doc. 6”, do qual resulta a comprovação da reserva hoteleira provada em “K” dos factos provados, bem como o valor (71,87€) por ela pago pela Reclamante.

Em face destes elementos provatórios e da inexistência de outros que os informem, não teve este tribunal dúvidas em considerar provados os factos acima considerados como tal.

Os demais documentos, atento o teor das declarações da Reclamante e o teor dos documentos acima referidos, mostraram-se sem qualquer relevância.

Quanto à matéria considerada como não provada, tal resulte de, nuns casos, ser matéria conclusiva ou de direito e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Efetivamente, não basta à Reclamada alegar que o voo referido em “F” (voo VY2703 – Porto/Bilbau –, com partida do aeroporto do Porto, às 19:55 horas), havia sido cancelado por motivos meteorológicos. Cabia à Reclamada, nos termos do disposto no art. 342, n.º 2, do Cod. Civ. demonstrar tais factos, nomeadamente com registos meteorológicos e comunicações das entidades controladoras do tráfego aéreo.

De Direito:

Prevê o artigo 2.º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que *“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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, preceitua o art. 1154, deste mesmo diploma legal, que “*contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição*”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica (um contrato) que tem por objecto, o serviço de transporte da Reclamante por parte da Reclamada em avião, a realizar do Porto (Aeroporto Francisco Sá Carneiro) para o aeroporto de Bilbau.

Para Neves de Almeida¹, o contrato de transporte aéreo consiste no “*acordo em que convergem duas vontades opostas, mas harmonizáveis, celebrado entre aquele que pretende fazer conduzir a sua pessoa ou de terceiro, ou coisa certa, de um lugar para o outro utilizando a via aérea e aquele que, de forma onerosa ou gratuita, aceita encarregar-se dessa condução*”.

Porque a referida relação jurídica (serviço de transporte) foi estabelecida entre Reclamada, no domínio da sua actividade económica, e a Reclamante, no domínio da esfera não profissional desta (a Reclamante pretendeu destinar a viagem a seu uso pessoal (lazer)), constitui, tal contrato uma relação jurídica de consumo.

Estabelece o art. 762, n.º 1, do Código Civil, que “*o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado*”.

Já o art. 798, do Código Civil, estatui que “*o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor*”, sendo que, nos termos do art. 799, do mesmo Código Civil “*incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua*”.

¹ In “Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo”, Coimbra, Almedina, 2010, p. 21.

A prestação a que a Reclamada estava vinculada para com a Reclamante era transportar esta do aeroporto do Porto para o aeroporto de Bilbao, no dia, hora e termos acordados.

Conforme acima ficou demonstrado, a Reclamada não realizou o transporte da Reclamante para o seu destino.

Tendo a Reclamada se obrigado para com a Reclamante a transportá-la, de avião, naquele dia 02.11.2023, desde o mencionado aeroporto do Porto até ao de Bilbao, com partida às 19:55 horas, e chegada às 22:10 horas, a Reclamada nada disso fez.

É, pois, evidente, sem margem para qualquer dúvida, que a Reclamada não cumpriu para com a Reclamante com a prestação a que se obrigou perante esta, sendo que cabia àquela, nos termos do nº 2, do art. 342 e do referido art. 799, ambos do Cod. Civ., demonstrar (e não o fez!) que tal incumprimento não se deveu a culpa sua.

Não tendo a Reclamada logrado demonstra a sua falta de culpa quanto ao incumprimento da sua prestação, tornou-se, nos termos do disposto naquele art. 798, do Código Civil, responsável pelo prejuízo que, culposamente, tenha causado ao credor (ao Reclamante).

Resulta também da alínea c), do nº 1, do art. 5º, do Regulamento (CE) nº 261/2004, do Parlamento e do Conselho, de 11 de Fevereiro, que:

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

c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7º”.

Já a al. a), do nº 1, do art. 7º, do mesmo regulamento estabelece que:

“1. Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de:

a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros”.

Mais estabelece este preceito legal que *“na determinação da distância a considerar, deve tomar-se como base o último destino a que o passageiro chegará com atraso em relação à hora programada devido à recusa de embarque ou ao cancelamento”.*

Assim, atenta a factualidade acima provada, por força do disposto no art. 798 e 799, do código civil, assiste à Reclamante o direito de ser indemnizada por parte da Reclamada do mencionado montante de 71,87€, pago pela Reclamante, pela reserva da referida estadia em hotel em Bilbao e, por via dos citados normativos legais do mencionado regulamento europeu, assiste à Reclamante o direito a ser compensada por parte da Reclamada no montante de 250,00€, atento o cancelamento de viagem ocorrido.

Decisão:

Nestes termos, **julga-se a presente acção procedente por provada** e, em consequência, **condena-se a Reclamada a:**

- a) pagar à Reclamante a quantia de 71,87€, a título de indemnização do valor por esta pago, relativamente à estadia acima provada e não usufruída, em hotel em Bilbao;
- b) pagar ao Reclamante a quantia de 250,00€, a título de indemnização fixada nos termos do disposto nos art.s 5, nº 1, al. c) e 7º, nº 1, al. a), ambos do Regulamento (CE) nº 261/2004.

Custas pela Reclamada, devendo esta restituir à Reclamante o valor por ela pago no processo a título de taxa de justiça.

Notifique-se.

Resumo:

O contrato de transporte aéreo consiste no “*acordo em que convergem duas vontades opostas, mas harmonizáveis, celebrado entre aquele que pretende fazer conduzir a sua pessoa ou de terceiro, ou coisa certa, de um lugar para o outro utilizando a via aérea e aquele que, de forma onerosa ou gratuita, aceita encarregar-se dessa condução*”.

A prestação a que a Reclamada estava vinculada para com a Reclamante era a de o transportar de avião, do aeroporto do Porto para o aeroporto de Bilbao, no dia, hora e termos acordados.

Não tendo a Reclamada cumprido com a obrigação a que se vinculou para com a Reclamada, na medida em que cancelou o voo que transportaria a

Reclamante do mencionado aeroporto do Porto para o aeroporto de Bilbao, no dia e hora acordados e não tendo demonstrado que tal incumprimento não se deveu a culpa sua, deve a Reclamada, compensar a Reclamante dos prejuízos que lhe causou.

Deste modo, por força do incumprimento da Reclamada e do disposto no art. 798 e 799, do código civil, assiste à Reclamante o direito de ser indemnizada por parte da Reclamada do montante de 71,87€, por si pago pela reserva de estadia em hotel em Bilbao e que não usufruiu e, por via dos citados art.s 5, nº 1, al. c) e 7º, nº 1, al. a) do Regulamento nº 261/2004, assiste à Reclamante o direito a ser compensada por parte da Reclamada no montante de 250,00€, atento o cancelamento de viagem ocorrido.

Porto, 3 de Novembro, de 2025.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)