

## SENTENÇA

PROC Nº. 1969/2025

TAC

MATOSINHOS

**Requerentes:** [REDACTED]

[REDACTED] devidamente identificados nos autos

**Requerida:** [REDACTED]

[REDACTED] sucursal, devidamente identificada nos autos

### SUMÁRIO:

- Perante a prova efetuada, verificou-se que a requerida face ao contrato celebrado com os requerentes, assumiu e devolveu a quantia relativa à reserva dos lugares alterados e paga por estes.

- A requerida não está obrigada a manter as reservas efetuadas desde que providencie alternativa adequada. Foi exatamente o que aconteceu.

- Duas das reservas foram alteradas e os lugares alocados mantiveram-se na mesma categoria e conforto dos anteriores.

- As alterações foram devidas a razões de segurança e operacionais, o que foi previamente comunicado aos requerentes.

- Daí a sentença proferida face à prova produzida

- Do pedido efetuado pelos requerentes

Solicitam os requerentes o reembolso pela requerida da quantia de 34,00 € (17,00 € x 2).

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes. Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos. Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 34,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 30/7/24, os requerentes viajaram no voo TK1450, operado pela requerida entre Porto – Istambul, reserva S4GSHM – doc 1

No momento da compra dos bilhetes o requerente Rui pagou antecipadamente a marcação de 4 lugares específicos (9E, 9F, 10E e 10F) com o objetivo de garantir que os quatro passageiros viajassem juntos e em proximidade.

A escolha dos lugares não foi aleatória pois que pretendiam viajar juntos e comunicar entre si durante o voo.

Posteriormente, a requerida informou que 2 passageiros tinham sido deslocados para a fila 11, separando o grupo (docs 2 e 3)

A requerida reembolsou os requerentes da quantia de 34,00 € relativa aos dois lugares alterados, recusando reembolsar os outros dois com o argumento que não tinham sido alterados.

O serviço pretendido e contratado pelos requerentes ficou assim frustrado pois que estes não viajaram em proximidade, nem puderam comunicar entre si.

(cfr. toda a documentação junta com a reclamação)

- Da citação

A requerida devidamente citada, apresentou contestação, fez-se representar, e compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral.

- Da contestação

O voo em causa foi efetuado por uma aeronave diversa da inicialmente prevista e que a substituiu, devido a motivos operacionais, frequentes e usuais no setor da aviação civil.

Assim, a alteração motivou que dois dos lugares adquiridos (10E e 10F) não puderam ser atribuídos, uma vez que a configuração da aeronave em causa não os contempla.

Consequentemente, o sistema informático da requerida atribuiu automaticamente lugares equivalentes, o que foi assegurado, mantendo-se a categoria de conforto e serviços, tendo sido os passageiros alocados aos lugares na fila 11.

Os restantes lugares 9E e 9F, mantiveram-se inalterados, sem qualquer modificação, correspondendo aos selecionados e pagos pelos passageiros, não sendo devido assim qualquer reembolso.

Das condições gerais de transporte e dos termos e condições relativos à aquisição de lugares reservados, resulta .... que a seleção de lugares não pode ser garantida, fornecendo a requerida a alternativa mais adequada.

A lógica subjacente à aquisição de lugares reservados não é garantir a proximidade entre passageiros, não estando esta situação prevista nos termos de

venda, nem pode ser assegurada pela requerida, nem por qualquer outra companhia aérea.

A requerida procedeu ao reembolso dos dois lugares afetados pela alteração operacional, mesmo sendo os assentos alternativos da mesma categoria e tipologia, procedendo de boa-fé e indo para além do que lhe é exigido nos termos e condições.

Não houve incumprimento contratual, nem violação dos direitos do consumidor. A requerida procedeu diligentemente com a atribuição de alternativas equivalentes e reembolso, sem prejuízo para os passageiros.

- Da Prova

- Declarações de parte do requerente [REDACTED] (em representação dos demais)

Reiterou de forma objetiva e direta, "ipsis verbis" todos os factos constantes da reclamação e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

Mais explicou que efetuou a reserva "on line" e que pretendeu especificamente os lugares em causa, pelos motivos explanados na reclamação e que por tal foi paga a quantia adicional de 14,00 €, por cada lugar.

Os lugares seriam nas filas 9 e 10, sendo que os dois lugares da fila 10 foram alterados para a fila 11, existindo uma fila de permeio entre estes.

Assim, o grupo viajou separado. A requerida apenas reembolsou a quantia de 34,00 €, relativa à alteração dos dois lugares, mas recusou-se a reembolsar os outros dois.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados os factos alegados pelos requerentes no que respeita à alteração dos lugares indicados e no que respeita à devolução da quantia relativa à deslocação de dois lugares para outra fila.

Ora,

Permanece a questão relativa à obrigação da requerida quanto à devolução aos requerentes da quantia paga de 34,00 € (17,00 € x 2) e concernente a lugares que não foram alterados.

Assim,

Alegou a requerida que esses lugares não foram alterados e que por isso não existe obrigação de devolução da quantia paga pela reserva.

Que nos termos e condições das reservas e nas condições gerais de transporte, a seleção de lugares não pode ser garantida e que deverá ser encontrada uma alternativa adequada.

Ainda que, a proximidade entre passageiros não é um aspeto previsto nos termos e condições e que nenhuma companhia aérea o pode assegurar.

- A legislação aplicável,

Os termos e condições das reservas junta aos autos refere no capítulo relativo à alteração de lugares, que devido a razões de segurança e operacionais a seleção de lugares não pode ser garantida.

Que neste caso, a companhia aérea fornecerá a alternativa adequada.

Este documento está junto aos autos e os requerentes tiveram conhecimento aquando da alteração dos lugares, pois que foi justificada por condições de segurança e operacionais e tal foi-lhes comunicado.

Os requerentes efetuaram o pagamento da quantia de 17,00 €, cada, para reservarem os lugares pretendidos.

Apenas dois dos lugares foram alterados e, apesar de todas as condições de categoria e conforto terem sido mantidas, a requerida efetuou o reembolso do acréscimo da quantia paga pela reserva (34,00 €).

Os outros dois lugares permaneceram sem qualquer alteração.

Note-se que,

- a requerida não está obrigada a assegurar a reserva dos lugares,
- a reserva dos lugares em causa nos autos não foi alterada,
- a vontade dos requerentes em pretenderem viajar juntos, não é um fator essencial de distribuição de lugares,
  - condições de segurança e de operacionalidade, tais como, a alteração da aeronave inicialmente prevista para operar o voo em causa, obrigou que dois dos lugares fossem alterados.
  - esta alteração foi previamente comunicada aos requerentes.
  - a requerida devolveu a quantia referente à reserva e acomodou os passageiros dos lugares alterados, noutros lugares com a mesma qualidade e conforto, sem outra qualquer alteração do contratado.

Face ao exposto,

Não existe violação dos direitos do consumidor e da legislação que o protege.

Também não existe qualquer responsabilização contratual que possa ser assacada à requerida, pois que entende o tribunal que a esfera jurídica dos requerentes não foi violada.

No transporte aéreo a segurança é o elemento fulcral que qualquer companhia aérea deve manter a todo o custo. E, em nome desta, deverão ser efetuadas as alterações necessárias para que nunca seja colocada em causa.

Todavia,

os lugares alterados foram alvo de devolução da quantia paga pela reserva, e por isso não existe qualquer outra indemnização a ser paga pela requerida, porque inexistente incumprimento dos princípios da responsabilidade civil contratual plasmados no código civil. Cfr os arts 762, 763, 798, 799 todos do CC.

Decisão

- Julga-se a presente reclamação improcedente e, em consequência absolve-se a requerida do pedido formulado.

- Custas (taxas arbitrais) a cargo dos requerentes - Cfr regulamento do CICAP, CC, CPC e RCP.

Registe e notifique

MATOSINHOS, 9 de dezembro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro