



## 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não aos Reclamantes o direito a serem indemnizados relativamente às despesas extra que tiveram de suportar em consequência da antecipação do voo por parte da Reclamada, no montante de 437.51 €.

## 3. Fundamentação

### 3.1 Dos Factos

1. Os Reclamantes adquiriram em dezembro de 2024 junto da Reclamada dois bilhetes de avião para uma viagem Porto - Palma de Maiorca, voo FR 6750, doc 1;
2. O Reclamante alegou que aquando da realização do *check-in*, no dia 27.06.2025, foi informado que o voo tinha sido antecipado para 28.06.25;
3. O Reclamante disse que perante tal situação contactou a Reclamada, via *chat*, tendo sido informado que o voo para o qual tinha bilhetes não existia;
4. O Reclamante declarou que, perante o sucedido, teve de suportar varias despesas, designadamente uma noite extra no hotel, onde já tinha permanecido, um dia extra para reserva de veiculo e ainda despesas com alimentação, docs 2, 3, e 4;
5. O Reclamante declarou que não recebera qualquer comunicação por parte da Reclamada com informação relativa à alteração do voo;
6. O Reclamante esclareceu que as despesa, extra, traduziram-se nos seguintes valores: uma noite de hotel, 245,62 €, um dia mais no aluguer de veiculo, 91,89 €, e despesas com alimentação, 100,00€, docs 2, 3 e 4;
7. O Reclamante disse que exarou reclamação junto da ANAC e da Reclamada, docs 5 e 6;
8. O Reclamante referiu que a Reclamada o informou que não tinha direito a indemnização, dado que o voo não teve um atraso superior a 3 horas;

9. A Reclamada alegou que foi enviado ao Reclamante em 18.01.25 um email informando sobre a alteração à hora da reserva, oferecendo várias opções, doc 2 junto com a contestação;

10. A Reclamada referiu que o Reclamante no dia 25 de junho de 2025 contactou a Reclamada via *chat* para alterar o voo de ida, doc 3 junto com a contestação;

11. A Reclamada esclareceu que o Reclamante alterou o voo de FR7802 de 28.06.25 para o voo FR6750 de 28.06.25, com partida prevista para as 9:50 e chegada pelas 12:35, doc 4 junto com a contestação;

12. A Reclamada alega que o Reclamante aceitou os termos e condições da Reclamada, destacando o ponto 2.1.1, doc 1 junto com a contestação, página 3;

13. A Reclamada alegou que não existira cancelamento de voo, mas apenas uma alteração de horário;

14. O Reclamante sublinhou o facto de não ter recebido email da Reclamada a antecipar o voo, alegando que tinha viagem programada, que seria impensável não ter em consideração a alteração do voo se a tivesse recepcionado.

### 3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por declaração: 2, 3, 5, 8.

Por documento: 1, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12.

Facto não provado: 13

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

### 3.2. Motivação

O Tribunal formou a sua convicção quanto à factualidade dada como provada e não provada com base na apreciação conjunta e crítica da prova produzida em audiência, designadamente nas declarações prestadas pelo Reclamante, bem como na análise da prova documental junta aos autos por ambas as partes.

Desde logo, o Tribunal valorou as declarações do Reclamante, que se revelaram coerentes e consistentes ao longo da audiência, não tendo sido infirmadas por qualquer outro meio de prova.

Em particular, mereceram credibilidade as declarações relativas ao momento em que o Reclamante tomou conhecimento da antecipação do voo, aquando da realização do *check-in*, bem como quanto à inexistência de qualquer comunicação prévia por parte da Reclamada a informar dessa alteração.

Estas declarações foram consideradas plausíveis e compatíveis com a conduta normalmente expectável de um passageiro que, tendo uma viagem programada, não deixaria de atender a uma comunicação relevante dessa natureza caso a tivesse efetivamente recebido.

No que respeita às despesas adicionais suportadas pelos Reclamantes, o Tribunal considerou decisiva a prova documental junta, nomeadamente os comprovativos relativos à noite extra de alojamento, ao prolongamento do aluguer do veículo e às despesas com alimentação, documentos esses que se mostraram claros, objetivos e diretamente relacionados com a permanência adicional em Palma de Maiorca, na sequência da antecipação do voo de regresso.

Os valores constantes desses documentos não foram concretamente impugnados pela Reclamada, tendo o Tribunal considerado demonstrado que tais despesas foram efetivamente suportadas pelos Reclamantes.

Foram igualmente considerados provados os factos relativos à apresentação de reclamações junto da Reclamada e da ANAC, bem como a resposta da Reclamada no sentido de que não assistiria aos Reclamantes qualquer direito a indemnização, com fundamento na inexistência de atraso superior a três horas, por se encontrarem documentalmente comprovados.

Quanto aos factos alegados pela Reclamada, designadamente o envio de um email ao Reclamante em 18.01.2025 a informar da alteração do horário do voo e a disponibilizar várias opções, o Tribunal deu como provado o envio dessa comunicação, por resultar de documento junto com a contestação.

Do mesmo modo, considerou-se provado que o Reclamante contactou a Reclamada via *chat* em 25 de junho de 2025 e procedeu à alteração de um voo, bem como que aceitou os termos e condições gerais da Reclamada, factos igualmente sustentados por prova documental.

Todavia, não resultou provado que tenha existido um mero ajuste de horário sem consequências relevantes para os Reclamantes, conforme alegado pela Reclamada, nem que a situação em causa se tenha devido exclusivamente a falta de diligência dos Reclamantes.

Em particular, o facto alegado de que não teria ocorrido qualquer alteração relevante do voo, mas apenas uma modificação de horário sem impacto, não logrou convencimento do Tribunal, atenta a prova produzida e o conjunto das circunstâncias concretas do caso, razão pela qual foi dado como não provado.

Por fim, o Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios emergentes da audiência de julgamento, que, conjugados com a prova principal, contribuíram para a formação de uma convicção segura e consistente quanto à matéria de facto fixada.

#### **4. Do Direito**

A questão a decidir consiste em apurar se assiste aos Reclamantes o direito a serem indemnizados pelas despesas adicionais suportadas em consequência da antecipação do voo de regresso Palma de Maiorca – Porto, operado pela Reclamada, no montante global de € 437,51.

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de transporte aéreo de passageiros, celebrado mediante a aquisição de bilhetes de avião junto da Reclamada, enquanto transportadora aérea. Tal contrato encontra-se sujeito, simultaneamente, às regras gerais do direito contratual, aos termos e condições aceites pelas partes e à legislação especial aplicável, designadamente o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

Nos termos do referido Regulamento, são consagrados direitos mínimos dos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável de voos.

Importa, desde logo, distinguir entre o direito a compensação pecuniária automática, previsto no artigo 7.º do Regulamento, e o direito ao reembolso de despesas ou a assistência, previstos nos artigos 8.º e 9.º, bem como a eventual responsabilidade civil contratual do transportador.

No caso em apreço, não está em causa um atraso do voo superior a três horas, nem a Reclamada reconheceu a existência de um cancelamento formal do voo, alegando tratar-se de uma mera alteração de horário. Assim, não se mostra aplicável, de forma direta, o regime da compensação automática prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Todavia, a circunstância de não se verificar um atraso qualificado ou um cancelamento, para efeitos do referido Regulamento, não afasta, por si só, a eventual responsabilidade da transportadora aérea pelos prejuízos causados aos passageiros, nos termos do direito contratual comum e do princípio da boa-fé na execução dos contratos, consagrado no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil.

Com efeito, a alteração significativa do horário de um voo, designadamente a sua antecipação, quando não é eficazmente comunicada ao passageiro em tempo útil, pode constituir um incumprimento contratual ou, pelo menos, um cumprimento defeituoso da obrigação assumida pela transportadora, caso dessa alteração resultem prejuízos para o passageiro que não lhe sejam imputáveis.

No presente caso, resultou provado que os Reclamantes apenas tiveram conhecimento da antecipação do voo aquando da realização do *check-in*, não tendo o Tribunal ficado convencido de que a comunicação eletrónica alegadamente enviada pela Reclamada tenha sido efetivamente recebida e conhecida pelos Reclamantes.

Acresce que, face às regras da experiência comum, é razoável concluir que um passageiro que tivesse conhecimento prévio de uma alteração relevante do voo ajustaria a sua programação de viagem, evitando a realização de despesas adicionais.

A Reclamada invocou, ainda, que os Reclamantes aceitaram os seus termos e condições gerais, nos quais se prevê a possibilidade de alteração de horários. Contudo, tal aceitação não exonera a transportadora do dever de informar de forma clara, eficaz e atempada os passageiros sobre alterações relevantes do serviço contratado, nem legitima a transferência automática para o passageiro dos prejuízos resultantes de uma comunicação ineficaz ou inexistente.

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor.

No caso concreto, a antecipação do voo, associada à falta de prova bastante de que os Reclamantes tenham sido devidamente informados, originou despesas adicionais que se mostram adequadas, necessárias e diretamente relacionadas com a permanência forçada dos Reclamantes no local de destino por mais um dia.

Verificam-se, assim, os pressupostos da responsabilidade civil contratual:

- (i) a existência de uma obrigação contratual;
- (ii) o incumprimento ou cumprimento defeituoso dessa obrigação;
- (iii) a culpa, que se presume nos termos do artigo 799.º do Código Civil;
- (iv) a existência de danos; e
- (v) o nexo de causalidade entre o incumprimento e os danos sofridos.

Os danos alegados e provados — despesas com alojamento, aluguer de veículo e alimentação — são danos patrimoniais, concretos e quantificados, ascendendo ao montante global de € 437,51, encontrando-se devidamente documentados e não tendo sido impugnados quanto à sua veracidade ou razoabilidade.

Conclui, assim, o Tribunal que assiste aos Reclamantes o direito a serem ressarcidos das despesas adicionais que suportaram em consequência direta da atuação da Reclamada, não se tratando de uma compensação automática ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas antes de uma indemnização fundada na responsabilidade civil contratual decorrente do contrato de transporte aéreo celebrado entre as partes.

## 5. Decisão

Em face do exposto, o Tribunal Arbitral julga a reclamação procedente e, em consequência, condena a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de € 437,51 (quatrocentos e trinta e sete euros e cinquenta e um cêntimos), a título de indemnização pelas despesas adicionais suportadas em consequência da antecipação do voo.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 31.12.25

A juiz árbitro,

