

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1396_2026.

Demandante: **J.....**

Demandada: **..... S.A.**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Em caso de cancelamento de um voo os passageiros têm direito ao reembolso no prazo de sete dias do preço total de compra do bilhete para a parte ou partes da viagem não efetuadas (**artigos 5.º/1-alínea a), e 8.º/1-alínea a),** do Regulamento (CE) n.º261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11-02-2014; **2.º** Considerando que as viagens contratadas pela demandante foram canceladas por sua iniciativa, que os voos em causa se realizaram e que na data dos voos a demandante não estava legalmente impedida de viajar, não lhe assiste do direito ao reembolso, integral, do preço das viagens não realizadas; **3.º** Não lhe assiste, igualmente, o direito a ser indemnizada pela quantia peticionada porquanto não resultaram provados os factos que constituem a causa de pedir dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alegou ter sofrido.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante **J.....**, residente na rua do, apartamento ..., 4200-, em Paranhos, cidade do Porto, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **1396_2026**, contra a demandada **“SA”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento de €4.345,09 a título de reembolso das viagens cancelas e indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação ilícita que imputa àquela.

A demandada contestou a presente ação arbitral, defendendo-se por exceção e por impugnação.

Alegou, em síntese, que a demandante cancelou parte da viagem com o itinerário Porto–Lisboa–Salvador, circunstância que determinou a aplicação de uma penalidade no montante de €134,00; que a demandante realizou parte daquela viagem, pelo que não lhe poderia ser restituído o preço correspondente ao trajeto efetivamente realizado; que procedeu ao reembolso do montante que considerava devido; e que a demandante não logrou demonstrar os danos patrimoniais e não patrimoniais que alegadamente sofreu.

Concluiu, assim, pela total improcedência da ação arbitral, por não provada, e, consequentemente, pela sua absolvição dos pedidos formulados pela demandante.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 18.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral

Nos termos do **artigo 18.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 15.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A demandada contestou por escrito no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se no Porto, na sede deste Tribunal Arbitral, no dia 16-06-2026, pelas 16:20.

A demandante esteve presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º, Advogado, mas as partes não lograram a composição amigável deste litúgio arbitral em sede de conciliação prévia à audiência arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pelo Ex.mo Senhor Secretária do CICAP presente na audiência arbitral.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este Tribunal Arbitral é competente em razão da matéria e das partes e encontra-se validamente constituído, tendo as partes personalidade e capacidade judiciais e sendo legítimas.

O processo é o próprio, considerando a causa de pedir e os pedidos formulados, mostrando-se igualmente isento de nulidades que cumpram conhecer e apreciar e não se verificando quaisquer outras exceções ou questões processuais que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 18.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 27.º/3.º**, nos termos do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€4.345,08**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao valor total dos pedidos formulados pela demandante contra a demandada.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

A fundamentação da decisão arbitral quanto à matéria de facto constitui uma exigência essencial do processo equitativo e do próprio Estado de Direito, assumindo particular relevância enquanto garantia de transparência, controlo jurisdicional e legitimação da atividade decisória do tribunal arbitral.

A motivação da resposta à matéria de facto não se esgota numa mera enumeração dos factos provados e não provados, antes impondo a explicitação crítica do percurso cognitivo e valorativo seguido pelos árbitros na apreciação da prova produzida.

No ordenamento jurídico português, a exigência de fundamentação das decisões jurisdicionais encontra assento constitucional no **artigo 205.º/1**, da Constituição da República Portuguesa (CRP), segundo o qual “*1. As decisões dos tribunais que não sejam de mero expediente são fundamentadas na forma prevista na lei. (...)*”.

Embora os tribunais arbitrais não integrem, em sentido estrito, a organização judiciária estadual, exercem função jurisdicional, encontrando-se igualmente sujeitos às exigências estruturantes de fundamentação, imparcialidade e racionalidade decisória, e, sobretudo, têm reconhecimento constitucional no **artigo 209.º/3**, da CRP, que dispõe que “*3. A lei determina os casos e as formas em que os tribunais previstos nos números anteriores se podem constituir, separada ou conjuntamente, em tribunais de conflitos.*”.

A fundamentação da sentença arbitral emerge, assim, como corolário dos princípios do contraditório, da igualdade das partes e da tutela jurisdicional efetiva, consagrados nos **artigos 20.º e 202.º** da CRP.

A nível infraconstitucional, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), prevê expressamente, no **artigo 42.º/3**, que a sentença arbitral deve ser fundamentada, salvo se as partes tiverem dispensado essa exigência ou se a decisão resultar de acordo entre elas.

A fundamentação deve abranger tanto a matéria de direito como a matéria de facto sob pena de a decisão padecer de insuficiência estrutural suscetível de comprometer a sua validade.

A motivação da decisão sobre a matéria de facto desempenha diversas funções essenciais, desde logo permite às partes compreender as razões pelas quais determinados meios de prova foram considerados credíveis e outros desvalorizados, assegurando a transparência da decisão e prevenindo a arbitrariedade.

Simultaneamente, possibilita o controlo jurisdicional da sentença arbitral, designadamente em sede de ação de anulação prevista no **artigo 46.º** da LAV, sobretudo quando esteja em causa a violação de princípios fundamentais do processo arbitral.

A jurisprudência portuguesa tem reiteradamente afirmado que a fundamentação não pode ser meramente aparente, genérica ou conclusiva.

Exige-se uma motivação efetiva, ainda que sintética, apta a revelar o caminho lógico seguido pelo tribunal arbitral na formação da sua convicção.

Neste sentido, o Supremo Tribunal de Justiça tem vindo a afirmar que a fundamentação da decisão sobre a matéria de facto não se basta com a mera indicação dos meios de prova considerados, exigindo antes a explicitação do percurso lógico-racional que conduziu à formação da convicção do julgador (Acórdão de 24-11-2016 proferido nos autos do processo n.º1052/14.1TBBCL.P1.S1): *“I. A LAV apenas permite a impugnação da sentença arbitral pela via do **pedido de anulação** dirigido ao competente tribunal estadual – só prevendo, como forma de reacção à dita sentença, a via do recurso nos casos em que as partes tiverem acordado na recorribilidade da decisão dos árbitros para os tribunais estaduais, pressupondo o pedido de anulação – que origina uma forma procedimental autónoma, moldada pelas regras da apelação no que se não mostre especialmente previsto no n.º 2 do art. 46º da LAV – a verificação de algum ou alguns dos **fundamentos taxativamente previstos** na lei, cumprindo, em regra, à parte que faz o pedido o ónus de demonstrar a respectiva verificação. II. Tal pretensão não envolve um amplo conhecimento do mérito da decisão que se pretende anular, estando a competência do tribunal estadual circunscrita à matéria da **verificação do específico fundamento** da pretendida anulação, cabendo, mesmo nos casos em que proceda a pretensão anulatória, a reapreciação do mérito a outro tribunal arbitral, nos termos do n.º9 do citado art. 46º. III. Está suficientemente fundamentada a decisão arbitral que enuncia, de forma perfeitamente inteligível e apreensível pelos respectivos destinatários, os fundamentos factuais e normativos da decisão, tornando perceptível o iter lógico jurídico seguido na resolução do litígio.”*

Particularmente relevante é a articulação entre o princípio da livre apreciação da prova e o dever de fundamentação.

Embora os árbitros beneficiem de ampla liberdade valorativa na apreciação dos meios probatórios, essa liberdade não equivale a discricionariedade arbitrária.

A convicção do tribunal arbitral deve assentar em critérios racionais, objetiváveis e controláveis, sendo precisamente a fundamentação o instrumento que exterioriza essa racionalidade decisória.

Em síntese, a fundamentação da sentença arbitral relativamente à matéria de facto não constitui uma mera formalidade procedimental, mas antes uma exigência essencial de validade, racionalidade e legitimidade da decisão jurisdicional arbitral.

Através dela assegura-se a transparência do exercício jurisdicional, a proteção dos direitos das partes e a possibilidade de controlo da atividade decisória do tribunal arbitral, reforçando-se, em última análise, a credibilidade e a confiança no sistema arbitral.

Assim, finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral, os factos confessados, admitidos por acordo e/ou provados por documentos, os documentos junto aos autos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. A demandante contratou com a demandada as viagens Salvador-Lisboa-Porto e Porto-Lisboa-Salvador pelo preço total de €1.088,52;
2. A demandante realizou as viagens Salvador-Lisboa-Porto;
3. A demandante cancelou as viagens Porto-Lisboa-Salvador;
4. Estas viagens realizaram-se nas datas previstas;

5. A demandante comunicou o cancelamento destas viagens à demandada;
6. A demandada informou a demandante que o cancelamento da viagem Porto-Lisboa-Salvador implicar o pagamento de uma penalidade de €134,00;
7. A demandante reteve €134,00 e reembolsou €44,66 à demandante.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. A atuação da demandada provocou prejuízos financeiros, gerou profundo desconforto, stress, angústia, abalos, frustrações e agravou a doença da demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-7 pelos Docs.1-5 junto aos autos com a reclamação inicial;
- b) Quanto ao facto n.º1 da matéria de facto não provada, a resposta negativa resulta, desde logo, da circunstância de a demandante não ter logrado demonstrar qualquer dos factos essenciais por si alegados e que integram a causa de pedir dos pedidos formulados.

A finalidade da prova é a de permitir o conhecimento acerca da verdade dos enunciados fácticos do caso (cfr. Luís Filipe Pires Sousa “*Direito Probatório Material Comentado*”, Almedina, 2.ª edição, página 11).

As regras do ónus da prova estão consagradas no **artigo 342.º** do Código Civil nos termos seguintes: “1. *Aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.* 2. *A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.* 3. *Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.*”.

Ao demandante competia provar os factos que, segundo a norma substantiva aplicável, servem de pressuposto ao efeito jurídico por ela pretendido, ou seja, terá o ónus de provar os factos constitutivos correspondentes à situação de facto traçada na norma substantiva em que funda a sua pretensão (**artigo 342.º/1** do Código Civil).

À demandada incumbia a prova dos factos correspondentes à previsão (abstrata), da norma substantiva em que baseia a causa impeditiva, modificativa ou extintiva do efeito jurídico pretendido pelo demandante (**artigo 342.º/2** do Código Civil).

No que se refere ao ónus da prova, é habitual fazer-se a distinção entre ónus da prova subjetivo e objetivo, sendo que o primeiro visa determinar a parte sobre a qual recai o ónus de apresentar a prova de um facto controvertido ao passo que o segundo visa determinar a parte sobre a qual incide o risco da falta de prova desse facto.

Normalmente o risco da falta de prova de um facto incide sobre a parte onerada com a demonstração desse facto.

Para o apuramento da matéria de facto, formação da convicção deste tribunal arbitral e descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se determinantes os meios de prova acima enunciados.

Relativamente à matéria de facto que não resultou provada, cumpre referir, para além do acima exposto, que o tribunal se fundamentou na ponderação de toda a prova produzida e, bem assim, na total ausência de produção de prova documental e/ou testemunhal suficientemente consistente e segura para considerar como provada a sua realidade, ou seja, relativamente aos factos não provados, cremos que não foi realizada prova suficiente e convincente dos mesmos.

Com efeito, nos termos do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, incumbe àquele que invoca um direito fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado.

Assim, cabia à demandante alegar e demonstrar os factos concretos de cuja verificação dependia a procedência das suas pretensões, não sendo suficiente a mera alegação dos mesmos na reclamação inicial.

Ora, apreciados criticamente e de forma conjugada os meios de prova produzidos nos autos, este Tribunal Arbitral não logrou formar uma convicção segura quanto à verificação da factualidade alegada pela demandante.

A prova produzida revelou-se insuficiente para demonstrar os factos essenciais que sustentavam a sua pretensão, não tendo sido produzido qualquer meio de prova com força bastante para afastar a dúvida que subsistiu quanto à sua ocorrência.

Não tendo a demandante cumprido o ónus probatório que sobre si impendia, não podia este Tribunal Arbitral considerar demonstrados os factos constitutivos do direito por ela invocado. Assim, a dúvida acerca da verificação de um facto constitutivo do direito alegado resolve-se contra a parte a quem incumbia a respetiva prova, em conformidade com o disposto no **artigo 346.º** do Código Civil.

Por isso, por não ter sido feita prova bastante dos factos alegados pela demandante e que constituíam a causa de pedir dos pedidos formulados, deram-se como não provados os factos alegados pela demandante (facto n.º1 da matéria de facto que não resultou provada).

V. – Enquadramento de Direito:

Este Tribunal Arbitral foi convocado para conhecer desta causa arbitral e para decidir se o contrato de transporte aéreo celebrado entre as partes foi cumprido e, em caso de resposta negativa, se o incumprimento é imputado a alguma das partes e, em caso de resposta afirmativa, se desse incumprimento resultaram, para a demandante, danos suscetíveis de merecerem a tutela do direito.

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre uma questão essencial: a demandada violou o direito à informação em particular, consagrado no **artigo 8.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, o dever de informação que sobre si impende, previsto no **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, e os princípios geral da boa-fé e de padrões de qualidade, previstos, também, nos **artigos 3.º e 7.º**, do último diploma citado, que assiste ao demandante enquanto utente/consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto às

características principais do serviço e de todas as questões relativas ao contrato celebrado entre as partes.

O **artigo 4.º**, acima citado, dispõe, então, que “1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. 2 - O prestador do serviço informa directamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas. (...)”.

Como referem Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro Almeida, na “*Lei dos Serviços Públicos Essenciais, Anotada e Comentada*”, página 76, Almedina, 2012, “O direito de informação dos consumidores/utentes é um direito constitucionalmente consagrado no art. 60.º da CRP. Este normativo não deixa de consagrar a proteção constitucional aos consumidores, estabelecendo regras que definem o papel do Estado no âmbito das políticas de carácter económico, social e cultural. Ele decorre também da LDC quando consagra no art.º8.º: “o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar de forma clara, objetiva e adequada o consumidor, nomeadamente sobre as características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico.”.

Por sua vez, o **artigo 3.º**, sob a epígrafe “Princípio geral”, “O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.”.

A norma do **artigo 7.º**, sob a epígrafe “Padrões de qualidade”, consagra, ainda, que “A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”.

A circunstância do consumidor ter “direitos” legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de procurar conhecer e informar-se acerca dos aspetos básicos de funcionamento de um determinado serviço.

Do “homem médio” (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos bens de consumo que utilizada diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características de funcionamento de um serviço para fundamentar a existência de desconformidades e, com isso, obter o reconhecimento de direitos.

No direito português, a responsabilidade civil contratual encontra o seu regime fundamental nos **artigos 798.º** e seguintes do Código Civil.

O **artigo 798.º** estabelece que *«o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor»*, enquanto o **artigo 799.º** consagra uma presunção de culpa do devedor.

A doutrina e a jurisprudência maioritárias identificam os seguintes pressupostos da responsabilidade civil contratual:

1.º Facto ilícito contratual (incumprimento ou cumprimento defeituoso). consiste na violação de uma obrigação emergente de um contrato ou de outra relação obrigacional. Pode traduzir-se em incumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso.

2.º Culpa do devedor: exige-se que o incumprimento seja subjetivamente imputável ao devedor.

3.º Dano: o credor deve ter sofrido um prejuízo patrimonial ou não patrimonial juridicamente relevante. Sem dano não existe obrigação de indemnizar.

4. Nexo de causalidade: é necessário que o dano seja consequência adequada do incumprimento contratual. O prejuízo indemnizável deve resultar causalmente da violação da obrigação.

Assim, numa formulação frequentemente utilizada pela jurisprudência e doutrina portuguesas, são pressupostos da responsabilidade civil contratual: o incumprimento ilícito da obrigação, a culpa do devedor, o dano e o nexo de causalidade entre o incumprimento e o prejuízo sofrido pelo credor.

Estes pressupostos são de verificação cumulativa, o que mesmo vale por dizer que basta que um não se verifique para que não exista responsabilidade civil contratual.

Quanto ao pedido de reembolso do preço das viagens não realizadas, importa começar por delimitar o âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004.

Com efeito, o referido Regulamento estabelece regras comuns em matéria de indemnização e assistência aos passageiros, designadamente em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos, visando assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros e reduzir os transtornos e inconvenientes causados por perturbações imputáveis à operação dos transportes aéreos.

No que especificamente respeita ao cancelamento de voos, o **artigo 5.º/1**, do Regulamento estabelece que, em caso de cancelamento, os passageiros abrangidos têm determinados direitos perante a transportadora aérea operadora, entre os quais o direito à assistência prevista no **artigo 8.º** e, verificados os respetivos pressupostos, o direito à indemnização prevista no **artigo 7.º**.

Por sua vez, o **artigo 8.º/1**, estabelece que, quando haja lugar à sua aplicação, deve ser oferecida ao passageiro a escolha entre o reembolso do preço do bilhete relativamente à parte ou partes da viagem não efetuadas, o reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade ou o reencaminhamento em data posterior da sua conveniência, sujeito à disponibilidade de lugares.

Da conjugação destas disposições resulta que o direito ao reembolso previsto no **artigo 8.º** não pode ser dissociado da situação jurídica que lhe dá origem.

Trata-se de um direito que nasce no contexto das situações abrangidas pelo Regulamento, designadamente perante o cancelamento do voo pela transportadora aérea, e não de um direito geral do passageiro a obter a restituição do preço sempre que, por sua iniciativa, decida não utilizar o serviço de transporte que contratou.

Ora, no caso dos autos, a factualidade provada não permite subsumir a situação da demandante ao conceito de cancelamento de voo relevante para efeitos do **artigo 5.º** do Regulamento.

Com efeito, resultou provado que a não realização das viagens em causa não ficou a dever-se ao cancelamento dos voos pela demandada, mas antes à decisão da própria demandante de cancelar parte da viagem que havia contratado. Paralelamente, resultou provado que os voos em causa se realizaram nos dias e horários programados.

Esta circunstância é juridicamente determinante. Se o voo foi efetivamente realizado pela transportadora aérea e a sua não utilização resultou de uma decisão voluntária do passageiro, não se verifica o pressuposto factual essencial de que depende a aplicação do regime de reembolso previsto no **artigo 8.º** do Regulamento, porquanto não ocorreu o cancelamento do voo pela transportadora que desencadeia os direitos previstos no **artigo 5.º**.

Acresce que resultou igualmente provado que, nas datas em que os voos deveriam realizar-se, a demandante não se encontrava legalmente impedida de viajar.

Não se demonstrou, portanto, a existência de qualquer circunstância imputável à demandada que tivesse impossibilitado a execução do contrato de transporte ou determinado a não realização dos voos.

Assim, não tendo sido a demandada a cancelar os voos e tendo estes sido efetivamente realizados, a circunstância de a demandante ter optado por não efetuar parte da viagem não converte essa não realização num «cancelamento» para efeitos do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

A conclusão anterior não significa, naturalmente, que um passageiro não possa, em determinadas circunstâncias, desistir ou cancelar uma viagem que tenha contratado, nem que dessa desistência não possam resultar consequências quanto ao preço pago.

Significa, isso sim, que os efeitos jurídicos dessa decisão não podem ser automaticamente reconduzidos ao regime especial de proteção instituído pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004.

A eventual existência de um direito à restituição, total ou parcial, do preço pago por uma viagem que o passageiro voluntariamente decidiu não realizar terá de ser aferida à luz das condições do contrato de transporte celebrado, da tarifa adquirida e das regras gerais aplicáveis à relação contratual, e não através da aplicação de um regime concebido para proteger passageiros perante perturbações da operação do transporte aéreo, designadamente cancelamentos imputáveis à transportadora.

No caso concreto, resultou ainda provado que a demandada considerou aplicável uma penalidade de €134,00 em consequência do cancelamento efetuado pela demandante e que procedeu ao reembolso do montante que entendeu ser devido.

Não tendo a demandante demonstrado a existência de qualquer outro fundamento contratual ou legal que lhe conferisse direito a um reembolso superior, não pode proceder o pedido de restituição do remanescente do preço das viagens que, por decisão sua, não realizou.

Também não procede o pedido de indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais alegadamente sofridos pela demandante.

Com efeito, a responsabilidade civil pressupõe a verificação dos respetivos pressupostos, designadamente a existência de um facto ilícito e culposo imputável ao lesante, a ocorrência de um dano e a existência de nexo de causalidade entre aquele facto e este dano, cabendo à demandante, enquanto titular do direito indemnizatório que invoca, demonstrar os factos constitutivos da sua pretensão, nos termos do **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

No que respeita aos danos patrimoniais, não basta a sua mera alegação ou a indicação de um determinado montante indemnizatório.

É necessário que sejam alegados e demonstrados os factos concretos dos quais resulte a existência de uma diminuição patrimonial juridicamente relevante e a sua relação causal com uma atuação imputável à demandada.

Do mesmo modo, relativamente aos danos não patrimoniais, não basta a invocação genérica de transtornos, incómodos, ansiedade, frustração ou outros estados subjetivos. É necessária a demonstração de uma realidade factual concreta suscetível de integrar um dano juridicamente relevante e indemnizável, nos termos gerais da responsabilidade civil.

Ora, a demandante não logrou provar os factos essenciais em que fez assentar os danos patrimoniais e não patrimoniais alegadamente sofridos, nem demonstrou que os mesmos fossem consequência de qualquer atuação ilícita ou incumprimento contratual imputável à demandada.

Pelo contrário, tendo resultado provado que os voos foram realizados, que a não realização de parte da viagem resultou de uma decisão da própria demandante e que esta não se encontrava legalmente impedida de viajar, não se encontra demonstrado qualquer facto ilícito imputável à demandada suscetível de constituir fundamento da obrigação de indemnizar.

Em suma, não se mostrando preenchidos os pressupostos de aplicação dos **artigos 5.º/1, alínea a), e 8.º/1, alínea a)**, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, nem tendo a demandante logrado demonstrar a existência de outro fundamento legal ou contratual que lhe confira o direito ao reembolso petitionado, improcede o pedido de restituição do preço das viagens não realizadas.

Do mesmo modo, não tendo sido demonstrados os factos constitutivos da responsabilidade civil invocada nem os danos patrimoniais e não patrimoniais alegadamente sofridos, improcede igualmente o correspondente pedido indemnizatório.

Consequentemente, a ação arbitral deve ser julgada totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a demandada dos pedidos formulados pela demandante.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 18.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€4.345,08** (quatro mil trezentos e quarenta e cinco euros e oito cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 27.º/3** do Regulamento do CICAP para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do **artigo 18.º** do referido regulamento.

Porto, 08-08-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

