

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1838/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

SUMÁRIO

I. O aviso do cancelamento com mais de duas semanas de antecedência exclui a compensação fixa prevista nos artigos 5.º, n.º 1, alínea c), e 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas não afasta os direitos autónomos ao reembolso ou ao reencaminhamento previstos no artigo 8.º.

II. Escolhendo o passageiro o reencaminhamento, a transportadora deve assegurar, sem custo adicional, transporte em condições comparáveis para o destino final na primeira oportunidade, pesquisando, se necessário, voos diretos ou indiretos operados por outras transportadoras.

III. Uma regra interna que exclua a remarcação noutras companhias não prevalece sobre o artigo 8.º do Regulamento. Recusado o reencaminhamento adequado, a transportadora deve reembolsar o custo razoável e comprovado do transporte substitutivo adquirido pelo passageiro.

IV. A mera invocação de que o elevado preço do bilhete representaria um «sacrifício insuportável» não basta: compete à transportadora demonstrar, em concreto, as suas capacidades relevantes, o custo que suportaria e a indisponibilidade ou inexigibilidade da alternativa.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, tendo sido assegurado às partes o exercício do contraditório. Frustrou-se a tentativa de conciliação.

1.2. Pedido

O Reclamante pede a condenação da Reclamada no pagamento de: a) €7.284,45, correspondentes ao custo do bilhete de substituição adquirido após o cancelamento dos

voos; b) €500,00, a título de indemnização por danos não patrimoniais; c) juros legais e encargos do processo.

1.3. Alegações do Reclamante

Alega que adquiriu, através do programa de passageiro frequente da Reclamada, uma viagem em classe executiva de Lisboa para Tóquio, via Doha, para 30 de abril e 1 de maio de 2026.

Após o cancelamento, escolheu o reencaminhamento, mas a Reclamada apenas propôs partida de Lisboa em 16 de junho ou partida de Madrid em 30 de abril, com deslocação e demais encargos por sua conta.

Sustenta que indicou voos [REDACTED] disponíveis no próprio dia 30 de abril e que a Reclamada recusou a remarcação noutra companhia. Para realizar a viagem e não perder a reserva hoteleira, comprou em 29 de abril um bilhete alternativo em classe executiva por €7.284,45.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada admite o cancelamento e aceita restituir 80.000 Avios e €230,51 relativos ao bilhete original.

Defende, porém, que o cancelamento foi comunicado com 27 dias de antecedência e ocorreu no contexto extraordinário do conflito armado no Médio Oriente, que reduziu fortemente a oferta e elevou os preços.

Alega ter procurado alternativas e proposto Madrid, recusada pelo Reclamante por razões pessoais relativas a visto.

Sustenta ainda que o reencaminhamento não constitui obrigação ilimitada e que o pagamento de €7.284,45 representaria um sacrifício insuportável, à luz do Acórdão do TJUE de 11 de junho de 2020, C-74/19. Impugna o nexo causal e considera não provados danos não patrimoniais com gravidade bastante.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Cumpra determinar: i) se a Reclamada incumpriu a obrigação de reencaminhamento prevista no artigo 8.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004; ii) se deve reembolsar o custo integral do bilhete substitutivo; e iii) se se verificam danos não patrimoniais indemnizáveis.

2.1. Competência e regularidade da instância arbitral

O transporte de passageiros constitui serviço público essencial, nos termos do artigo 1.º, n.º 2, alínea h), da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

Tratando-se de utente pessoa singular que optou expressamente pela arbitragem, o litígio está sujeito a arbitragem necessária, conforme o artigo 15.º, n.º 1, do mesmo diploma.

O domicílio do consumidor situa-se na área territorial do Centro e, estando em causa um serviço público essencial, a competência não é limitada pelo valor do pedido, de acordo com o Regulamento do Centro.

A Reclamada foi regularmente citada, apresentou contestação e documentos e exerceu plenamente o contraditório.

Não se verificam exceções, nulidades ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Factos

3.1.1. Factos provados

- a) Em 21 de março de 2026, o Reclamante emitiu, através do programa de passageiro frequente da Reclamada, um bilhete de prémio em classe executiva, mediante 80.000 Avios e €230,51 em taxas e encargos;
- b) O itinerário era composto pelo voo [REDACTED], Lisboa–Doha, com partida em 30 de abril de 2026, e pelo voo [REDACTED], Doha–Tóquio/Haneda, comercializado pela Reclamada e operado pela Japan Airlines, com partida em 1 de maio de 2026;
- c) Em 30 de março de 2026, o Reclamante reservou alojamento não reembolsável em Tóquio, de 1 a 11 de maio de 2026, pelo preço de USD 4.215,26;
- d) Em 3 de abril de 2026, a Reclamada comunicou ao Reclamante o cancelamento dos voos e informou-o da possibilidade de alteração da data, em voos [REDACTED] e sujeita a disponibilidade, ou de reembolso do bilhete não utilizado;

- e) Em 23 de abril de 2026, o Reclamante pediu um voo alternativo, tendo a Reclamada informado não existir disponibilidade naquele momento e indicado que voltasse a contactar dentro de 48 horas;
- f) Em 28 de abril de 2026, o Reclamante voltou a solicitar reencaminhamento a partir de Lisboa, tendo a Reclamada indicado como próxima disponibilidade própria o dia 16 de junho de 2026;
- g) Nesse contacto, a Reclamada propôs também um itinerário com partida de Madrid em 30 de abril, exigindo que o Reclamante suportasse a deslocação para Madrid e eventuais despesas adicionais;
- h) O Reclamante recusou a partida de Madrid, invocando restrições de visto e afirmando só poder sair do Espaço Schengen por Portugal;
- i) O Reclamante pediu expressamente o reencaminhamento, em classe executiva, nos voos [REDACTED], operado pela British Airways entre Lisboa e Londres, e JL044, entre Londres e Haneda, ambos em 30 de abril de 2026;
- j) A Reclamada recusou pesquisar ou efetuar essa remarcação, afirmando que a remarcação noutras companhias aéreas «já não é permitida» pelas suas orientações internas;
- k) Em 29 de abril de 2026, o Reclamante adquiriu à British Airways, pelo preço de €7.284,45, um bilhete totalmente flexível em classe executiva, para viajar em 30 de abril de Lisboa para Londres no voo [REDACTED] e de Londres para Haneda no voo [REDACTED];
- l) O Reclamante realizou a viagem ao abrigo do bilhete referido em k);
- m) A Reclamada recusou reembolsar o custo do bilhete substitutivo, invocando circunstâncias extraordinárias decorrentes de restrições do espaço aéreo e de segurança regional;
- n) A Reclamada declarou nos autos aceitar o reembolso dos 80.000 Avios e dos €230,51 relativos ao bilhete original.

3.1.2. Factos não provados

- a) Que, depois de o Reclamante ter pedido o reencaminhamento, a Reclamada tenha pesquisado lugares em voos operados por outras transportadoras;
- b) Que os lugares nos voos [REDACTED] indicados pelo Reclamante não estivessem disponíveis para reencaminhamento ou não pudessem ser obtidos pelos canais acessíveis à Reclamada;
- c) Que a aquisição ou reserva, pela Reclamada, de transporte alternativo para o Reclamante representasse, em concreto, um sacrifício insuportável à luz das capacidades da empresa naquele momento;
- d) Que existisse, em 29 de abril de 2026, outro itinerário em classe executiva, com partida de Portugal em 30 de abril e chegada a Tóquio em tempo comparável, por preço inferior;
- e) Que o cancelamento e a subsequente atuação da Reclamada tenham causado ao Reclamante uma lesão psicológica ou sofrimento de gravidade superior aos incómodos, ansiedade e preocupação inerentes à situação.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica da reclamação, da contestação, dos bilhetes e comprovativos de pagamento, da comunicação de cancelamento, da reserva hoteleira, das transcrições das conversas em linha e da correspondência posterior.

Os documentos demonstram não apenas que o Reclamante pediu reencaminhamento, mas também que identificou à Reclamada, antes da viagem, uma ligação concreta [REDACTED] para 30 de abril.

A resposta da Reclamada não assentou na indisponibilidade comprovada desses lugares nem numa avaliação individual do respetivo custo: o agente declarou, de forma categórica, que a remarcação noutras companhias «já não é permitida». Esta afirmação sustenta a resposta negativa aos factos não provados a) e b).

O bilhete substitutivo e o respetivo recibo comprovam o itinerário, a classe de transporte e o pagamento de €7.284,45.

Embora se trate de preço muito elevado, a Reclamada não identificou qualquer alternativa comparável mais económica, nem demonstrou o custo que efetivamente suportaria através de acordos comerciais, interline ou de aliança.

Também não juntou elementos financeiros ou operacionais relativos às suas capacidades no momento relevante.

A comparação entre os €230,51 pagos em dinheiro, a que acresceram 80.000 Avios, e o preço do bilhete substitutivo não permite concluir, por si só, pela desproporção do custo do reencaminhamento, uma vez que os Avios possuem igualmente valor económico e constituíram parte da contrapartida do transporte contratado.»

Quanto aos danos não patrimoniais, as comunicações revelam preocupação, insistência e frustração, mas não provam sofrimento, afetação da saúde ou outra consequência com gravidade objetiva bastante.

O Reclamante acabou por realizar a viagem nas datas pretendidas.

4. DIREITO

4.1. Aplicabilidade do Regulamento (CE) n.º 261/2004

O Regulamento aplica-se porque a viagem tinha partida num aeroporto situado no território de um Estado-Membro, nos termos do artigo 3.º, n.º 1, alínea a).

O facto de o bilhete ter sido emitido no âmbito de um programa de passageiro frequente não exclui a sua aplicação, como resulta expressamente do artigo 3.º, n.º 3.

Tendo o cancelamento sido comunicado com mais de duas semanas de antecedência, não é devida a compensação fixa prevista nos artigos 5.º, n.º 1, alínea c), e 7.º.

Aliás, o Reclamante não a peticiona.

Essa antecedência e as circunstâncias extraordinárias invocadas não afastam, porém, os direitos autónomos previstos no artigo 8.º.

4.2. Obrigação de reencaminhamento

Em caso de cancelamento, o artigo 5.º, n.º 1, alínea a), remete para o artigo 8.º. Este confere ao passageiro uma escolha entre o reembolso do bilhete, o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes e na primeira oportunidade, ou o reencaminhamento em data posterior da sua conveniência, sujeito a disponibilidade.

A escolha pertence ao passageiro. No caso, o Reclamante não escolheu o reembolso: pediu, repetidamente, o reencaminhamento na primeira oportunidade.

A oferta de partida de Lisboa seis semanas mais tarde não satisfazia esse critério quando existiam voos para o destino no próprio dia previsto.

A alternativa de Madrid também não foi oferecida sem custo adicional, pois a Reclamada pretendia que o passageiro organizasse e pagasse a deslocação até ao novo aeroporto de partida.

Consequentemente, ainda que a razão relativa ao visto fosse estritamente pessoal, como sustenta a Reclamada, isso não tornaria adequada a proposta de Madrid: a oferta transferia para o passageiro os custos e a organização da alteração do aeroporto de partida. Basta esta condição para que não corresponda ao reencaminhamento gratuito imposto pelo artigo 8.º. A decisão não assenta, por isso, na validade ou invalidade da limitação documental invocada pelo Reclamante.

As orientações interpretativas da Comissão Europeia esclarecem que a transportadora deve suportar os custos do reencaminhamento e, incumprindo o dever de o oferecer em condições comparáveis e na primeira oportunidade, deve reembolsar o custo do voo adquirido pelo passageiro.

O reencaminhamento pode e, quando necessário, deve recorrer a outra transportadora, sem custo adicional, ainda que a tarifa seja superior à do serviço original.

No mesmo sentido, o TJUE declarou no Acórdão de 11 de junho de 2020, Transportes Aéreos Portugueses, C-74/19, que a diligência exigível pressupõe o recurso a todos os meios disponíveis para assegurar um reencaminhamento razoável, satisfatório

e tão cedo quanto possível, incluindo a procura de voos diretos ou indiretos operados por outras transportadoras.

Uma orientação comercial interna não pode restringir um direito conferido por regulamento da União, que é obrigatório e diretamente aplicável.

Acresce que, no Acórdão de 29 de julho de 2019, Rusu, C-354/18, o TJUE interpretou o artigo 8.º no sentido de incumbir à transportadora fornecer ao passageiro informação completa sobre todas as opções de reencaminhamento, não recaindo sobre este a obrigação de pesquisar e obter, sem auxílio, os dados necessários.

No presente processo, foi o próprio passageiro quem localizou e indicou uma alternativa concreta; a Reclamada, em vez de a avaliar, recusou-a por princípio.

A comunicação da Comissão de 2026 relativa à crise no Médio Oriente reafirma que, em todos os cancelamentos, o passageiro conserva o direito de escolher entre reembolso, reencaminhamento ou regresso.

As circunstâncias extraordinárias podem excluir a compensação fixa, mas não extinguem o dever de reencaminhamento.

4.3. O custo do bilhete substitutivo e o «sacrifício insuportável»

A Reclamada invoca o Acórdão do Tribunal de Justiça de 11 de junho de 2020, Transportes Aéreos Portugueses, C-74/19, para sustentar que o custo do reencaminhamento não pode representar um «sacrifício insuportável» para a transportadora aérea. Importa, porém, delimitar com rigor o alcance dessa jurisprudência.

O processo C-74/19 respeitava às medidas razoáveis exigíveis à transportadora para se exonerar da compensação fixa prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, ao abrigo do artigo 5.º, n.º 3.

Nesse contexto, o Tribunal de Justiça declarou que a transportadora deve procurar um reencaminhamento satisfatório, rápido e tão próximo quanto possível do horário inicialmente previsto, incluindo através de voos diretos ou indiretos operados por outras transportadoras, salvo se a realização desse reencaminhamento constituir, tendo em conta as capacidades da empresa no momento relevante, um sacrifício insuportável.

O Tribunal de Justiça não estabeleceu, porém, um limite geral ou uma proporção máxima para o custo do reencaminhamento devido nos termos do artigo 8.º. O «sacrifício insuportável» não pode, por isso, ser convertido numa dispensa abstrata do dever de reencaminhamento sempre que a tarifa publicamente disponível seja elevada.

Mesmo admitindo que esse critério de proporcionalidade deva ser ponderado na execução do artigo 8.º, a sua aplicação não pode operar automaticamente em função da simples comparação entre o montante pago em dinheiro pelo bilhete original e o preço comercial do bilhete substitutivo. Exige uma apreciação concreta das capacidades da empresa no momento relevante, do custo que esta efetivamente suportaria para obter o lugar e das alternativas de reencaminhamento disponíveis.

Tratando-se de facto impeditivo ou limitativo do direito invocado, o respetivo ónus da prova cabe à Reclamada, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil.

A Reclamada limitou-se a caracterizar o preço do bilhete adquirido pelo Reclamante como excecional e desproporcionado. Não demonstrou qual seria o custo que efetivamente suportaria para obter o lugar, se podia recorrer a mecanismos interline ou aos parceiros da aliança, qual seria o impacto do reencaminhamento de um único passageiro nas suas capacidades operacionais e financeiras, nem sequer que tenha pesquisado a ligação concretamente indicada pelo Reclamante.

Pelo contrário, resulta das comunicações juntas aos autos que a recusa se baseou numa orientação interna, formulada em termos absolutos, segundo a qual a remarcação noutras companhias aéreas «já não é permitida».

Uma orientação interna da transportadora não pode restringir os direitos conferidos aos passageiros por normas diretamente aplicáveis da União Europeia.

A obrigação de procurar um reencaminhamento na primeira oportunidade não se encontra limitada aos voos operados pela própria transportadora, devendo esta, quando necessário, considerar voos diretos ou indiretos operados por outras transportadoras.

O Reclamante adquiriu transporte para a mesma data, com destino ao mesmo aeroporto e na mesma classe executiva do bilhete cancelado. Não lhe era exigível aceitar uma desclassificação para classe económica com a finalidade de reduzir as

consequências económicas do incumprimento da transportadora, uma vez que o artigo 8.º, n.º 1, alínea b), assegura o reencaminhamento em condições de transporte equivalentes. Também não ficou provado que existisse uma alternativa comparável menos onerosa.

A circunstância de o bilhete substitutivo ser totalmente flexível não interrompe o nexo causal nem demonstra, por si só, que o Reclamante tenha escolhido uma solução injustificadamente onerosa.

A Reclamada não provou que, no momento da aquisição, estivesse disponível para compra uma tarifa não flexível, na mesma classe, para a mesma data e com um itinerário comparável, por preço inferior. Não pode, portanto, imputar-se ao Reclamante a diferença de preço eventualmente associada às condições tarifárias do único bilhete cuja concreta aquisição e disponibilidade ficaram demonstradas.

A compra ocorreu apenas na véspera da viagem porque o Reclamante seguiu a indicação inicial da Reclamada para voltar a contactá-la próximo da partida e aguardou uma resposta definitiva quanto ao reencaminhamento. Depois de ter recebido a recusa, adquiriu o transporte que lhe permitia realizar a viagem na data prevista.

Não procede o argumento de que competia ao Reclamante demonstrar que o lugar estava disponível nos canais internos da transportadora.

O Reclamante provou a existência e a aquisição de um lugar comercialmente disponível. Era a Reclamada quem dispunha do conhecimento e do acesso aos seus sistemas, acordos interline, relações com parceiros e canais profissionais, competindo-lhe demonstrar a alegada impossibilidade de reservar o lugar por esses meios.

Acresce que a recusa não se baseou numa pesquisa efetuada sem êxito, mas na referida orientação de não remarcar passageiros noutras transportadoras.

Também não existe desproporção juridicamente relevante pelo simples facto de o bilhete original ter sido emitido mediante 80.000 Avios e o pagamento de €230,51.

O artigo 3.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 equipara expressamente os bilhetes emitidos no âmbito de programas de passageiro frequente aos demais bilhetes para efeitos da proteção nele estabelecida.

A comparação entre os €230,51 pagos em dinheiro, a que acresceram 80.000 Avios, e o preço do bilhete substitutivo não permite concluir, por si só, pela desproporção do custo do reencaminhamento.

Os Avios possuem valor económico e constituíram parte da contrapartida do transporte contratado. Além disso, o direito ao reencaminhamento deve ser assegurado sem pagamento suplementar e em condições comparáveis, não estando limitado ao montante pago em moeda nem ao custo histórico dos pontos utilizados.

O comportamento do Reclamante respeitou o dever de evitar o agravamento do dano. Contactou a Reclamada em mais de uma ocasião, aguardou a proximidade da partida conforme lhe fora indicado, sugeriu uma solução concreta e apenas comprou o bilhete substitutivo depois de a Reclamada ter recusado o reencaminhamento através de outras transportadoras.

Não se demonstra culpa do lesado nem existe fundamento para reduzir a indemnização nos termos do artigo 570.º do Código Civil.

A reserva hoteleira explica o interesse do Reclamante em manter a viagem nas datas previstas, mas o valor do alojamento não é objeto do pedido nem integra a indemnização a arbitrar.

Verificam-se, assim, o incumprimento do dever de reencaminhamento, o dano patrimonial comprovado e o nexo de causalidade entre aquele incumprimento e a aquisição do bilhete substitutivo. Nos termos dos artigos 562.º e 563.º do Código Civil, bem como do artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a Reclamada deve reconstituir a situação que existiria se tivesse cumprido a sua obrigação, isto é, assegurar ao Reclamante, sem custo adicional, transporte equivalente na primeira oportunidade.

É, por isso, devido o reembolso de €7.284,45.

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não contém qualquer teto que limite o reembolso do transporte substitutivo a um múltiplo do preço ou do valor do bilhete original.

Não cabe ao julgador introduzir, por via interpretativa, uma limitação que o legislador da União não consagrou, sob pena de tornar ineficaz o direito ao reencaminhamento precisamente nos períodos em que, devido à redução da oferta, as tarifas disponíveis são mais elevadas.

O reembolso dos 80.000 Avios e dos €230,51 relativos ao bilhete original, embora aceite pela Reclamada, não integra o pedido e corresponde à opção alternativa prevista no artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento.

Tendo o Reclamante escolhido o reencaminhamento e obtido tutela correspondente ao respetivo custo, não há lugar, nesta decisão, à cumulação das duas opções.

4.4. Danos não patrimoniais

Nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, apenas são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

A ansiedade, a preocupação e a frustração descritas são compreensíveis, mas, sem prova de consequências mais intensas e tendo a viagem sido realizada nas datas pretendidas, permanecem no plano dos incómodos inerentes à perturbação contratual. Improcede, por isso, o pedido de €500,00.

4.5. Juros

Sobre a quantia de €7.284,45 são devidos juros de mora, à taxa legal civil, desde a citação da Reclamada para os presentes autos até integral pagamento, nos termos dos artigos 805.º, n.º 1, e 806.º, n.ºs 1 e 2, do Código Civil.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

1. Condena-se a Reclamada, [REDACTED], a pagar ao Reclamante, [REDACTED], a quantia de €7.284,45, correspondente ao custo do bilhete de substituição;
2. Condena-se a Reclamada no pagamento de juros de mora sobre a quantia referida em 1., à taxa legal civil, desde a citação até integral pagamento;

3. Absolve-se a Reclamada do pedido de pagamento de €500,00 a título de danos não patrimoniais.

Notifique.

30.07.26

O Árbitro,

Manoel do Nascimento