

Proc. n.º 1472/2026 TAC Porto

SENTENÇA

Demandantes:

D [REDACTED], residente na Rua [REDACTED] Alfena;

B [REDACTED], residente na Rua [REDACTED] Alfena;

L [REDACTED], menor, representada pelos seus progenitores D [REDACTED]
[REDACTED] e B [REDACTED], residente na Ru [REDACTED]
[REDACTED] Alfena;

I [REDACTED], menor, representada pelos seus progenitores D [REDACTED]
[REDACTED] e B [REDACTED], residente na [REDACTED]
[REDACTED] Alfena;

A [REDACTED], menor, representada pelos seus progenitores D [REDACTED]
[REDACTED] e B [REDACTED], residente na Rua [REDACTED]
[REDACTED] Alfena.

Demandada:

V [REDACTED] S.A., sociedade comercial com sede em V [REDACTED]
[REDACTED] (Barcelona), Espanha.

1. Relatório

1.1. Os demandantes, melhor identificados acima, apresentaram no CICAP reclamação de consumo contra a pessoa coletiva denominada V [REDACTED], S.A., sociedade comercial com sede em V [REDACTED], E [REDACTED], C [REDACTED] [REDACTED] (Barcelona), Espanha, pedindo que fosse a demandada condenada ao pagamento, através do mesmo meio de pagamento utilizado na aquisição, do montante de 498,92 euros a título de devolução do preço pago por viagens aéreas que não foram realizadas.

Na reclamação inicial dos demandantes, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, estes alegam, em suma, ter adquirido, junto da demandada, bilhetes de transporte aéreo para um voo direto entre Porto e Paris-Orly, tendo igualmente

contratado o serviço denominado "[REDACTED]", que permitia o cancelamento ou alteração da viagem em determinadas circunstâncias.

Sustentam que, em virtude de doença de uma das passageiras menores, procederam ao cancelamento da viagem, tendo o montante pago sido convertido em crédito de viagem, nos termos das condições associadas ao referido serviço. Alegam, contudo, que, quando procuraram utilizar esse crédito para efetuar nova reserva, verificaram que a demandada deixara de disponibilizar a rota inicialmente contratada em voo direto, oferecendo apenas alternativas com escala.

Os demandantes sustentam que a existência de um voo direto constituiu elemento essencial e determinante da contratação, pelo que a substituição por voos com escala configura uma alteração substancial das condições inicialmente acordadas, especialmente atendendo ao facto de viajarem com crianças de tenra idade.

Referem ainda que solicitaram à demandada o reembolso do valor pago através do mesmo meio de pagamento utilizado na aquisição dos bilhetes, pretensão que foi recusada, tendo a demandada mantido apenas a possibilidade de utilização do crédito de viagem. Mais invocam que apresentaram reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico, sem obtenção de resposta dentro do prazo legal.

Entendem, assim, que a inexistência de um serviço equivalente ao originalmente contratado e a imposição da utilização do crédito de viagem lesam os seus interesses económicos e frustram as legítimas expectativas que presidiram à celebração do contrato, invocando, para o efeito, os direitos consagrados nos artigos 3.º, 4.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor).

Em consequência, peticionam a condenação da demandada no reembolso integral da quantia de 498,92 euros, mediante restituição através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

1.2. Citada, a demandada não apresentou contestação nem se fez representar em audiência.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 27.º n.º 3 do Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica, fixa-se o valor da causa em 498,92

euros, por ser este o valor do negócio jurídico em litígio.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se os demandantes têm direito ao reembolso da quantia de 498,92 euros, correspondente ao valor pago por bilhetes de transporte aéreo adquiridos junto da demandada, na sequência do cancelamento da viagem ao abrigo do serviço "██████" e da posterior impossibilidade de utilização do respetivo crédito em condições equivalentes às originalmente contratadas, designadamente por ter deixado de existir a rota em voo direto Porto/Paris-Orly, passando a mesma a ser disponibilizada apenas com escalas.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: Saber se, após o cancelamento da viagem e a conversão do preço em crédito de viagem, a posterior inexistência da rota direta originalmente contratada confere aos reclamantes o direito ao reembolso integral de 498,92 euros em vez da manutenção do crédito de viagem imposto pela companhia aérea. Designadamente importa aferir das prestações a que as partes se vincularam no âmbito do contrato de transporte aéreo e bem assim no âmbito do contrato do serviço "██████" e perante tal verificar se os demandantes têm direito ao peticionado.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A demandada exerce atividade no âmbito do transporte aéreo de passageiros.
2. A primeira demandante adquiriu junto da demandada bilhetes de avião para a rota Porto - Paris Orly.
3. A escolha dessa ligação recaiu sobre um voo direto entre Porto e Paris Orly.
4. Aquando da aquisição dos bilhetes foi contratado o serviço denominado "██████████", que permitia a alteração ou cancelamento da viagem em determinadas circunstâncias.
5. Resulta das condições contratadas pelo serviço denominado "██████████" que a mudança de voo ou o cancelamento e reembolso em crédito de voo deveria ser exercido até duas horas antes da realização da viagem.
6. Posteriormente, em virtude de doença de uma das passageiras, a primeira demandante exerceu o direito ao cancelamento da viagem ao abrigo das condições associadas ao serviço "██████████".
7. Na sequência do cancelamento, o valor pago pelos bilhetes foi convertido em crédito de viagem.
8. Quando a primeira demandante procurou utilizar o referido crédito, a demandada já não disponibilizava a rota Porto - Paris Orly em voo direto.
9. A demandada apenas disponibilizava alternativas de transporte com escala para o mesmo destino.
10. A primeira demandante viajava acompanhada por crianças menores.
11. Em consequência da substituição do voo direto por voo com escala, a primeira demandante não aceitou as alternativas disponibilizadas pela demandada.
12. A primeira demandante solicitou à demandada o reembolso do valor pago pelos bilhetes através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra.
13. A demandada recusou efetuar o reembolso solicitado, mantendo apenas a disponibilização de crédito de viagem.
14. Foi apresentada reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico.
15. O valor pago pelos bilhetes ascendeu a 498,92 euros.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada inexistem factos não provados.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, os factos admitidos por acordo na petição inicial e na contestação, as declarações dos demandantes, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Da factualidade dada como provada avulta que os demandantes contrataram com a demandada a prestação de serviços de transporte aéreo e de respetivas bagagens.

O contrato de transporte, em sentido técnico-jurídico, é definido por Menezes Cordeiro como “(...)a deslocação voluntária e promovida por terceiros, em termos organizados, de pessoas ou de bens, de um local para outro” (in “Manual de Direito Comercial”, I Volume, Almedina, 2001, 527).

Este contrato trata-se assim de um negócio jurídico configurador de uma prestação de serviços e que é caracterizado como aquele em que uma pessoa, o transportador, se obriga perante outra pessoa, a fazer deslocar pessoas e/ou bens, de forma intacta, e devidamente organizada, de um local para outro.

No que concerne especificamente ao contrato de transporte aéreo, Tapia Salinas ensina-nos que este é "(...) aquel mediante el cual, una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el traslado de un lugar a otro en una aeronave y por vía aérea de una determinada persona o cosa arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas as partes" (in "Derecho Aeronáutico" 2.^a edição, Barcelona, Bosch, 1993, p. 413).

Já Neves de Almeida entende que 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" (in "Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo", Coimbra, Almedina, 2010, p. 21).

No termos do art.º 406.º n.º 1 do Código Civil "O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei."

Assim e no que respeita ao contrato de transporte aéreo celebrado entre as partes importa reconhecer que o transporte contratado tinha uma data e hora certas para a sua prestação sucedendo que a mesma não foi cumprida por motivo de cancelamento da mesma pelos demandantes, ao abrigo das condições contratadas no âmbito do serviço "Flex Pack".

Ademais não resulta da factualidade dada como provada, nem tal foi sequer alegado, que a demandada tivesse por qualquer forma garantido que a rota direta entre o aeroporto do Porto e Paris, fosse mantida por tempo indefinido, conforme as disponibilidades e necessidades dos demandantes.

Ou seja, não se verificando incumprimento por parte da demandada quanto à prestação primitivamente contratada, a solução para o presente litígio terá forçosamente de ser encontrada nas prestações convencionadas no serviço "Flex Pack".

Ora avulta da factualidade dada como provado que o serviço "Flex Pack" conferia aos demandantes a mudança de voo ou o cancelamento e reembolso em crédito de voo sendo que ambas as opções deveriam ser exercidas até duas horas antes da

realização da viagem.

No caso vertente os demandantes não solicitaram a mudança de voo mas sim o crédito de voo, ou seja, a atribuição do montante despendido em saldo para utilização em viagens futuras, quaisquer que fossem.

Não se verificou assim provado que as condições deste serviço “Flex Pack” permitissem a devolução do valor em numerário ou através do mesmo meio de pagamento utilizado para a contratação primitiva.

Por outro lado, não se verificou provado que a demandada tivesse por qualquer forma garantido a manutenção da rota direta entre o aeroporto do Porto e o aeroporto de Paris por qualquer período, mais sucedendo que, aplicando as regras da experiência comum, se pode facilmente concluir que as rotas oferecidas pelas companhias aéreas se encontram sujeitas a extrema volatilidade, dependendo da sazonalidade ou oportunidade negocial. No entanto verifica-se também que para um consumidor médio deste tipo de serviços é relativamente fácil confirmar, através das plataformas de contratação respetivas, a manutenção das rotas, nomeadamente verificando a disponibilidade das mesmas nos períodos vindouros, não cabendo às transportadoras informar previamente à contratação, de todos os voos semelhantes em datas posteriores e das eventuais alterações de rotas, embora, como se referiu, esta informação seja acessível.

Ademais verifica-se provado que a demandada não recusou a concessão do crédito nos termos contratados, acontecendo ainda que possibilitou a realização da viagem entre os destinos, embora com a realização de uma escala.

Assim, não se verificando qualquer incumprimento contratual por parte da demandada, que atuou conforme os contratos livremente celebrados entre as partes, resta-nos concluir pela improcedência do pedido.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente improcedente pelo que absolvo a demandada do pedido.

Taxa de arbitragem pelas partes (cfr art.º 21.º Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica)

Notifique-se.

Porto, 16 de agosto de 2026

O Juiz-Árbitro,

Assinado por: **Armando Jorge Ferreira de Sousa**
Data: 2026.08.16 20:16:48+01'00'

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

- I. Tendo os passageiros contratado um serviço complementar () que previa, em caso de cancelamento da viagem, a conversão do valor pago em crédito de voo, ficam vinculados às condições contratuais estabelecidas para o exercício desse direito.
- II. Não assiste ao consumidor o direito ao reembolso em numerário quando das condições do serviço contratado apenas resulte a atribuição de crédito de viagem, inexistindo cláusula que preveja a restituição através do meio de pagamento utilizado na aquisição dos bilhetes.
- III. A posterior supressão, pela transportadora aérea, da rota direta inicialmente utilizada não consubstancia, por si só, incumprimento contratual, quando não tenha sido garantida a manutenção dessa rota por período definido ou indefinido e a prestação de transporte originariamente contratada não tenha deixado de poder ser realizada por facto imputável à transportadora.
- IV. As alterações de rotas e frequências integram a atividade normal das companhias aéreas, não recaindo sobre estas o dever de assegurar ao titular de um crédito de viagem a disponibilidade futura das mesmas condições de transporte existentes à data da contratação inicial.
- V. Não se verificando incumprimento contratual da transportadora e mantendo-se a possibilidade de utilização do crédito em voos alternativos disponibilizados pela mesma, ainda que com escala, improcede o pedido de reembolso integral do valor dos bilhetes.