SENTENÇA

Processo n.º 205/2026

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – Os termos e condições de um contrato são para ser cumpridos, podendo as companhias aéreas determinar os termos e classes em que são pagas as alterações aos bilhetes emitidos.

III - O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004 apenas tem aplicação quanto a cancelamentos e atrasos em voos, excluindo-se nas situações de greve.

IV – Sendo o contrato pago cumprido, inexiste fundamento para um pedido de reembolso.

1. *Identificação das partes*

Reclamante: T.

Reclamada: D.

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada

tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 09 de abril de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelo reclamante, aquando da apresentação do caso:

«O Reclamante comprou à reclamada um bilhete de transporte aéreo para o voo entre São Francisco e o Porto com data inicialmente prevista para o dia 12 de dezembro. Por motivos imprevistos, o reclamante solicitou a alteração da data do voo para o dia 10 de dezembro, pedido que foi aceite pela reclamada mediante o pagamento de um valor adicional.

Em consequência dessa alteração o reclamante pagou à reclamada o montante de 467.88 dólares.

Posteriormente ocorreu uma greve em Portugal facto alheio à vontade do reclamante em virtude da qual a reclamada procedeu ao adiamento do voo inicialmente marcado para o dia 12 de dezembro. Na prática a alteração paga pelo reclamante perdeu totalmente a sua utilidade, uma vez que o voo que motivara o pagamento adicional foi adiado por decisão da própria reclamada.

Não obstante tal circunstância a reclamada não procedeu ao reembolso do valor pago pelo reclamante a título de alteração do voo.

O reclamante solicitou junto da reclamada a restituição da quantia paga sem que lhe tenha sido apresentada qualquer solução ou reembolso.»

***

A Reclamada não apresentou devida contestação nos autos, mas veio a pronunciar-se a 16.04.2026 quanto aos elementos entregues no dia da audiência ao tribunal e remetidos para sua pronúncia e alegações.

« Os documentos juntos aos autos consistem no "Comunicado n.º 6 de 2025 do SITAVA" e no "Despacho de serviços mínimos n.º 32/2025 de 4 de dezembro, emitido pela DGERT". Dos referidos documentos resulta apenas que o SITAVA, designadamente os trabalhadores da Portway - Handling de Portugal, S.A., aderiu à Greve Geral agendada para o dia 11 de dezembro, tendo sido fixados serviços mínimos.

Salvo melhor entendimento, os documentos em questão não assumem qualquer relevância para a decisão do mérito da causa, porquanto não têm incidência sobre os factos essenciais que sustentam o pedido formulado pelo Reclamante.

Com efeito, o objeto da presente Reclamação circunscreve-se ao pedido de reembolso do valor pago pelo Reclamante a título de taxa de alteração de voo, para ***antecipar*** *o seu voo de 12 de dezembro para o dia 10 de dezembro.*

O adiamento do voo de 12 de dezembro constitui um facto posterior – e, como tal, juridicamente irrelevante – uma vez que, à data em que o Reclamante optou por antecipar o voo, tal adiamento ainda não havia ocorrido.

Neste contexto, é irrelevante determinar os motivos que levaram ao adiamento do voo de 12 de dezembro, dado que não existe qualquer nexo causal entre a posterior alteração desse voo e a decisão livre e voluntária do Reclamante de antecipar a sua viagem, nem tal circunstância é suscetível de tornar inútil ou injustificada a alteração efetuada.

Resultando dos factos alegados pelo Reclamante que este pagou um valor adicional para antecipar o seu voo, não se vislumbra de que forma o posterior adiamento desse voo poderia tornar inútil essa antecipação ou legitimar o pedido de reembolso da taxa paga para o efeito.

O raciocínio do Reclamante apenas poderia ser compreendido caso o voo de 12 de dezembro tivesse sido antecipado para dia 10 – cenário em que, em abstrato, se poderia sustentar que a alteração solicitada se tornou desnecessária. Não é, porém, essa a factualidade apresentada pelo Reclamante.

De todo o modo, sempre se dirá que, nos termos do regime aplicável ao transporte aéreo, enquanto o cancelamento de um voo confere ao passageiro o direito ao reembolso do preço do bilhete (quando não aceite reencaminhamento), tal direito não abrange valores pagos por serviços acessórios, designadamente taxas associadas à alteração voluntária da reserva.

Com efeito, a taxa de alteração de voo constitui a contrapartida de um serviço efetivamente prestado – a modificação da reserva nos termos solicitados pelo passageiro – não se confundindo com o preço do transporte aéreo.

Tendo o Reclamante beneficiado desse serviço e realizado a viagem, não se verifica qualquer fundamento legal que sustente o reembolso do montante pago a esse título.

Nestes termos, conclui-se que os documentos juntos são irrelevantes para a boa decisão da causa, dado não contribuírem para a prova de qualquer facto juridicamente relevante.»

Ao que o Reclamante veio a enviar a sua pronúncia sobre tal:

«Quando o Reclamante solicitou a alteração (antecipação) do seu voo desconhecia a existência de qualquer possível greve em Portugal que pudesse perturbar a sua realização.

O Reclamante desconhecia e sem obrigação de conhecer, na medida em que se encontra a residir e trabalhar fora de Portugal e não trabalha no setor da aviação civil;

Acresce que no decurso do processo de alteração (antecipação) do referido voo nunca o Reclamante foi informado pela Reclamada de qualquer circunstância que pudesse condicionar a realização do voo;

Sucede que os documentos juntos aos Autos pelo Reclamante demonstram que essa possibilidade, a da existência de uma greve que poderia condicionar a realização do voo alterado (antecipado), já não poderia ser ignorada pela Reclamada;

A Reclamada, operadora de referência no transporte aéreo e com representação permanente em Portugal, tinha a obrigação de conhecer essa circunstância e de ter informado devidamente o Reclamante, o que não sucedeu.

Ao invés de prevenir o Reclamante dos possíveis efeitos de uma greve que não foi facto superveniente ou de ocorrência imprevista, bem pelo contrário na medida em que foi anunciada com um aviso prévio razoável, a Reclamada não hesitou em cobrar ao Reclamante o valor pela alteração da data de voo, antecipação de 12 de Dezembro para 10 de Dezembro, bem sabendo que ele poderia não se realizar e nunca informando o Reclamante dessa possibilidade.

A Reclamada transferiu, assim e na parte aplicável, o risco do seu negócio para o Reclamante mas sem que disso o tenha informado, embora a possível greve já fosse do seu conhecimento.

Em momento algum o Reclamante aceitou o risco de pagar pela alteração (antecipação) do voo sabendo que ele poderia não se realizar, ademais porque nunca foi sequer informado pela Reclamada sobre essa possibilidade;

Na sua pronúncia persiste a Reclamada na tentativa de confundir a factualidade ainda que se confunda também a ela própria porquanto, ao contrário do que afirma no seu ponto 5, não houve adiamento do voo de 12 de Dezembro mas sim do voo de 10 de Dezembro ...

Pelo exposto são assim relevantes os documentos juntos aos autos, na medida em que demonstram que a Reclamada não poderia ignorar a possibilidade de se encontrar prejudicada a alteração (antecipação) do voo e que mesmo assim optou por cobrar o montante reclamado pela sua antecipação, fazendo-o sem prestar qualquer informação ao Reclamante sobre o possível adiamento do voo alterado (antecipado).»

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, e ao cálculo de juros solicitados em sede de audiência fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€398.98** (trezentos e noventa e oito euros e noventa e oito cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante devidamente representado.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente, o que não sendo impeditivo nos termos do Regulamento e da LAV do processo prosseguir, levou a que se desse lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo ouvido o mandatário do reclamante, que deixou nesse dia dois documentos nos autos, que foram posteriormente remetidos à reclamada.

Após tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelos Reclamantes consumidores, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante adquiriu uma viagem de transporte aéreo à reclamada em data e por valor que este tribunal desconhece e não tem prova documental,

b. Cuja fatura de aquisição também não foi entregue aos autos.

c. O bilhete eletrónico, ou talão de embarque que comprovasse dia e hora de viagem também não consta nos autos,

d. A 03.12.2025 foi paga a quantia de $467.88 em débito em cartão, como uma compra

e. Sem que exista nos autos detalhe do que foi adquirido

f. Mas sendo alegado que foi um valor pago de taxa para a respetiva alteração por motivos imputáveis ao Reclamante da data de um voo, de 12.12.2025 para 10.12.2025

g. Alteração esta que foi realizada a pedido do reclamante e conforme sua vontade,

h. Ainda que não exista prova documental do itinerário em causa.

i. Existiram pré-avisos de greve por comunicado do SITAVA e Despacho de Serviços Mínimos n.º 32/2025

j. Mas nenhum destes imputa qualquer obrigação para a Reclamada de informação prévia aos seus clientes

k. Desconhecendo o tribunal se o reclamante conhecia ou não desta greve convocada para o dia 11.12.2025,

l. Data não coincidente com o voo adquirido

m. Nem com o voo antecipado.

n. A 27.12.2025 há um print de resposta a acusar a receção de comunicação ou reclamação do reclamante.

o. Mas não consta dos autos cópia de queixa formal realizada pelo Livro de Reclamações da Reclamada, de modo que a ANAC se pronunciasse sobre o procedimento

p. Que este tribunal desconhece se foi realizado.

q. Terá ainda preenchido um x Chat Assistance, em print praticamente ilegível enviado aos autos, que é dado entender servir também de reclamação.

r. O voo foi realizado pelo reclamante, em data que este tribunal não tem prova documental de ter ocorrido por ausência do cartão de embarque nos autos.

s. Devido à greve o voo inicialmente marcado para dia 12.12, e que fora alterado para dia 10.12 acabou por ser alterado e remarcado, por iniciativa da reclamada, na sequência da greve convocada.

t. Mas tal não resulta do pedido de alteração pago e realizado, a pedido do reclamante, dias antes.

u. Mas sim de circunstâncias externas à reclamada, e que esta mesmo que tivesse tido conhecimento antecipado, não tem obrigação legal de tomar medidas preventivas ou informativas.

v. Que permita assim a obrigação de reembolso do valor pago com juros como peticionado.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor, ou ao transporte aéreo de passageiros.

b. Que as condições de alteração dos bilhetes a pedido dos passageiros não tenham custos, que têm de ser suportados pelos mesmos em taxas

c. Que o conhecimento de uma greve convocada, com serviços mínimos, imponha que uma companhia aérea recuse um pedido de alteração do voo.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado".

Denote-se que a documentação entregue com o pedido arbitral feito aos autos é muito parca, pouco legível, e sem datas e elementos que seriam importantes para comprovar o alegado relativamente às taxas pagas para a alteração do voo, e que têm de cumprir os termos de condições dos bilhetes.

A alegação de que a greve estava já convocada e era do conhecimento da Reclamada, não prova em nosso entender a existência de uma obrigação de ser o reclamante ressarcido da quantia paga pelo serviço requerido a 03.12.2025 de alteração do voo, que este tribunal tem em apreciação.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Atendendo à situação reportada verifica-se existir um contrato de transporte aéreo de passageiros, entre o reclamante e a reclamada.

Considerando a atuação da Reclamada, como operadora do voo, importa sublinhar que o contrato em causa se caracteriza por ser um contrato consensual, bilateral e em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão, e sendo o reclamante um consumidor, entendemos estar numa relação de consumo genericamente pensada, de acordo com a Lei n.º 24/96, de 31 julho.

Este contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado em especial pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal Convenção para a Unificação de certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional e pelo Regulamento de Transporte Aéreo de Passageiros, Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (designado doravante de Regulamento).

Contudo a discussão dos autos, não se coloca sobre um cancelamento ou atraso de voo, nos termos deste Regulamento, mas sim um pedido de reembolso do valor pago pelo consumidor reclamante pela alteração da data do voo, quando posteriormente a própria companhia na sequência de greve vem a alterar os seus voos.

Em nosso entendimento trata-se assim de uma questão que colocará em causa as condições e termos do próprio bilhete do passageiro aqui reclamante, que neste caso não foram entregues a este tribunal, cuja prova cabia ao autor da ação.

Ainda que sejam possíveis de consultar on line os termos e condições[1] da reclamada.

Tratando-se de um contrato, sempre se deverá ter presente o cumprimento e incumprimento contratual dependente dos termos, cujo custo

[1] [ligação omitida]

aliás para essa mesma alteração da data do voo depender das classes contratadas para voar, a que mais uma vez este tribunal não teve acesso e não pode apreciar.

Do que é conhecido nos autos o reclamante peticionou a alteração da data do voo de 12.12.2025 inicialmente adquirido para 10.12.2025 em data de 03.12.2025, e por este serviço pagou $467.88.

O serviço requerido e contratado – alteração do voo – ocorreu e foi cumprido pela reclamada, a quem cabe nos termos gerais do direito, pelas condições contratadas e genericamente pelo art. 406.º CC o cumprimento do mesmo contrato.

A alegação de que por via da greve que era nessa data conhecida estar convocada obrigava a reclamada a informar o consumidor que o voo alterado para 10.12.2025, não tem cabimento nem resulta da lei que tutela o Transporte Aéreo de Passageiros.

Este diploma inclusive retira qualquer responsabilidade em casos de cancelamentos e atrasos que resultem de greves.

Nesse sentido quando já posteriormente à alteração do reclamante vem a companhia aérea a alterar os voos existentes nas datas inerentes à data da greve 11.12.2025 e que ficariam afetados, cremos que essa mesma alteração tem de ser vista em termos benéficos dos consumidores que iriam ser afetados e ficar sem voar no dia 11.12.2025.

Mas tal é externo ao caso do reclamante que tomou a iniciativa de alterar o voo, como bem refere por questões pessoais.

Não resultando da lei nenhuma obrigação de informar ou recusar realizar o serviço de alteração do voo que requerera a 03.12.2025, quanto a uma greve convocada, não existe obrigação legal de reembolso do valor pago pela dita alteração.

Termos em que tem este tribunal de concluir que não existe fundamento legal para o peticionado, não existindo sequer um nexo entre a quantia da tarifa aplicada a um passageiro - quando o mesmo por sua iniciativa peticiona uma alteração - procede a efetiva alteração, e o que venha a ocorrer em decurso de uma greve convocada.

Quer esta se venha a concretizar, ainda mais quando a dita greve poderia tanto ser desmarcada antes da data convocada, como poderia mudar a data ou ocorrer.

Entende o tribunal que toda a situação seja causadora de transtornos, mas não de um dano, sendo que à luz do Direito e da nossa legislação não tem cabimento para o pedido de reembolso da taxa devidamente paga, por um serviço prestado, se a mesma estava prevista de acordo com as condições e termos contratados, cujo valor este tribunal não pode confirmar por ausência de prova.

Termos em que tem de improceder o pedido.

9. *Das custas*

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, *"a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.*

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que *'' o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (…) presente Regulamento. (…).''*

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 08 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos