



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 486 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio

**Direito aplicável:** Regulamento CE nº 261/2004

**Pedido do Consumidor:** Indemnização pelo cancelamento de voo sem aviso.

---

## **SENTENÇA Nº 230 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** -----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ---- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada uma passagem aérea posteriormente cancelada sem pré-aviso. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização pelo cancelamento do voo que, por *email* de 10 de abril de 2023, veio concretizar em € 1432,41: € 1000 (€ 250 por passageiro); € 432,41 por retribuição de trabalho não realizado - --- € 108,27, - -- € 113,04, --- € 102,94 e --- €108,16.

A Reclamada notificada da realização de julgamento não apresentou contestação, vindo declarar prescindir da sua presença na audiência de discussão e julgamento.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A Reclamante adquiriu uma viagem aérea da Madeira (Funchal) para Lisboa, com partida a 23 de outubro de 2022 a efetuar pela Reclamada (cf. *boarding pass* junto a fls. 6 e declarações da Reclamante);
3. A mencionada viagem era de regresso de férias (cf. declarações da Reclamante);
4. A 23 de outubro de 2022, após aterrar no aeroporto do Funchal, com origem de Porto Santo, e sem aviso prévio, a Reclamante observou no *placard* dos voos que o voo para Lisboa tinha sido cancelado (cf. doc. a fls. 18 e declarações da Reclamante);
5. Nessa ocasião, a Reclamante foi informada que a viagem cancelada tinha sido reagendada para 25 de outubro de 2022, pelas 09:00 (cf. cartão de embarque junto a fls. 8 e declarações da Reclamante);
6. A Reclamada reembolsou a Reclamante das despesas que este teve com o cancelamento do voo em causa, com refeição e *transfers* (cf. docs. a fls. 12 a 14 e declarações da Reclamante);
7. A Reclamada não pagou à Reclamante qualquer outro valor além dos provados no anterior número 6 (cf. declarações da Reclamante);
8. A 25 de outubro de 2022, pelas 09:00, a Reclamante regressou do Funchal a Lisboa (cf. declarações da Reclamante);
9. A Reclamante é enfermeira que trabalha por turnos (cf. doc. a fls. 22 a 24 e declarações da Reclamante);
10. A Reclamante tinha previsto trabalhar no dia 24 de outubro, no turno da noite, não o tendo feito por motivo do cancelamento do voo (cf. doc. a fls. 22 e declarações da Reclamante);
11. A Reclamante teve de compensar o turno que faltou no dia 24 com outro turno, para não ter falta (cf. declarações da Reclamante);



12. A 5 de novembro de 2022, a Reclamante apresentou reclamação à Reclamada tendo esta respondido que a Reclamante não tinha direito a ser indemnizada (cf. doc. a fls. 10).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. O motivo do cancelamento do voo da Madeira para Lisboa, com partida a 23 de outubro de 2022;
2. Que a Reclamante tenha faltado a dois dias trabalho;
3. Que a Reclamante tenha visto a sua remuneração diminuída por ter faltado a dois dias de trabalho.

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante, que esclareceu que ia fazer viagem de regresso de férias Porto Santo para Lisboa, com escala no Funchal, em voo operado pela Reclamada. Que, após ter aterrado no Funchal, viu o que o seu voo para Lisboa tinha sido cancelado e remarcado para dois dias mais tarde, não lhe tendo sido apresentada qualquer justificação para o mencionado cancelamento. Que a viagem em questão foi efetuada dois dias mais tarde, tendo apenas recibo da Reclamada a reembolso despesas relativas a uma refeição e *transfers* de táxi. Mais esclareceu que é enfermeira de profissão, que trabalha por turnos, que perdeu um turno no dia 24 que teve de compensar com outro dia de turno para não ter falta.

O facto provado sob o n.º 1 é do conhecimento público.

Avançando para os factos não provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado que o voo do Funchal para Lisboa a 23 de outubro e operado pela Reclamada foi cancelado. Quanto ao motivo do cancelamento, não logrou a Reclamada, por prova documental ou testemunhal demonstrar que o motivo do cancelamento, na bastando para tal prova comunicações da autoria da própria Reclamada.

Com relação aos factos não provados B. e C., não logrou a Reclamante demonstrar os mesmos através dos documentos que juntou, apenas tendo sido provado o que consta sob os n.os 10, 11 e 12 dos factos provados.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade, sem prejuízo das considerações abaixo enunciadas quanto à legitimidade da Reclamante.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Compulsada a matéria de facto, está provado que a Reclamante contratou à Reclamada, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, posteriormente cancelado. Tendo a Reclamante efetuado o voo em questão e sido reembolsada das despesas que teve com o voo cancelado, a única questão a apreciar nestes autos consiste em saber, se, adicionalmente, tem, ou não, direito a uma compensação por tal cancelamento.

Explicita-se: o eventual direito a indemnização da Reclamante e apenas esta. Com efeito, compulsada a reclamação apresentada a fls., verifica-se que tem por Reclamante Mónica Trindade e apenas esta. Assim, perante o exposto, não se divisa com que fundamento possa a Reclamante peticionar, nestes autos, o pagamento de indemnizações por alegados danos causados a outros passageiros que viajaram no voo operado pela Reclamada.



Nos termos do disposto no Regulamento CE n.º 261/2004, diretamente aplicável na ordem portuguesa sem necessidade de transposição, entre os direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento de voo, isto é, por não realização de um voo programado e em que pelo menos um lugar foi reservado [cf. alínea *l*) do artigo 2.º], consta o direito a receber uma indemnização da transportadora aérea [cf. alínea *c*) do n.º 1 do artigo 5.º]. Esta indemnização só não será devida nos casos previstos nos pontos *i*) a *iii*) da alínea *c*) do n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento CE n.º 261/2004, não se tendo provado as situações previstas nestas alíneas.

Quanto à compensação pelo cancelamento do voo, é a mesma determinada nos termos do artigo 7.º do mencionado Regulamento, nos seguintes termos [respetivamente, alíneas *a*), *b*) e *c*)]:

- € 250,00 para todos os voos até 1 500 quilómetros;
- € 400,00 para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
- € 600,00 para todos os voos não abrangidos nas situações anterior.

Assim, tendo em consideração que o voo adquirido pela Reclamante era, por um lado, intracomunitário e, por outro, abaixo dos 1500 quilómetros (Funchal-Lisboa), apenas se pode concluir pela procedência parcial do pedido da Reclamante. Isto é, € 250,00.

Quanto ao pedido de condenação da Reclamada no pagamento de € 108,27 relativo a perda de remuneração, não tendo tal perda sido provada, improcede este pedido.

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão da Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento à Reclamante de € 250,00.

Fixa-se à ação o valor de € 1432,41 (mil quatrocentos e trinta e dois euros e quarenta e um cêntimo), valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de junho de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**