



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2846 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** DL nº 84/2021, de 18 de outubro; artigo 496º, nº 1, do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de danos morais (e materiais) por esta paragem não prevista/identificada no valor de 100€/passageiro/rota (600€ no total dos 3 passageiros para ida e volta) bem como um ajuste no preço pago pelos voos já que os dados demonstram que voos com escala são, em geral, 20% mais baratos do que voos diretos. Desta forma ao acrescentarem uma escala ao voo inicial entendemos que o valor do mesmo deveria ser reajustado o que se traduz em 157.33€ por passageiro (471.99€ na soma dos 3 passageiros).

## **SENTENÇA Nº 18 / 2024**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamantes:** ---, --- e ----, identificados nos autos.

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega os Reclamantes, em síntese, que fizeram reserva de voo de Lisboa para Tóquio, ida e volta, operado pela Reclamada, com escala em Amsterdão. Que, por ocasião do voo, os passageiros foram informados que haveria uma paragem em Seul, até então desconhecida. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 600,00 por danos morais com a paragem não prevista, e de € 471,99 relativamente ao ajuste do preço da viagem, no total de € 1071,99.

A Reclamada contestou oralmente, alegando, em suma, que a pretensão dos Reclamantes não pode proceder, por os passageiros terem sido informados que haveria uma paragem em Seul e que esta paragem não foi uma escala. Que o voo chegou ao destino final, quer na ida quer na volta, nas mesmas condições que foram contratadas. Que não se pode inferir que o voo contratado seria mais barato sem a mencionada paragem. No que concerne aos danos morais, alegou a Reclamada que os pressupostos de responsabilidade civil não estão preenchidos. Conclui, a final, pela improcedência da Reclamação.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada é uma companhia aérea (facto do domínio público);
2. A 17 de dezembro de 2022, os Reclamantes adquiriram, respetivamente, viagem aérea de ida e volta, de Lisboa para Tóquio, com voo de conexão em Amsterdão, cada uma no valor € 786,64 (cf. doc. a fls. 7 a 12, doc. a fls. 13 a 19 e doc. a fls. 21 a 28, respetivamente);
3. A partida seria a 17 de fevereiro de 2023 e o regresso a 2 de março de 2023 (cf. doc. a fls. 7 a 12, doc. a fls. 13 a 19 e doc. a fls. 21 a 28, respetivamente);
4. A Reclamante e os demais Reclamantes iam efetuar esta viagem por motivo de lazer (cf. declarações da Reclamante);
5. A 17 de fevereiro de 2023, por ocasião da partida de Amsterdão para Tóquio (voo KL0861), os Reclamantes tomaram conhecimento, no próprio avião, que a viagem teria uma paragem em Seul (cf. doc. fls. 8, 14 e 22, *email* a fls. 39-40 e declarações da Reclamante);
6. A voo da Reclamada de Amsterdão para Tóquio (---) parou no aeroporto de Seul, cerca de duas horas, tendo a Reclamante de sair do avião com a bagagem de cabine e posteriormente voltado a entrar no mesmo (cf. *email* a fls.39-40, doc. 1 junto com a contestação da Reclamada e declarações da Reclamante);
7. A 2 de março de 2023, por ocasião da partida de Tóquio para Amsterdão (voo ---), os Reclamantes tomaram conhecimento, no próprio avião, que a viagem teria uma paragem no aeroporto de Seul (cf. doc. fls. 9, 15 e 23 e declarações da Reclamante);
8. A voo da Reclamada de Tóquio para Amsterdão (---), parou no aeroporto de Seul, cerca de duas horas, tendo a Reclamante de sair do avião com a bagagem de cabine e posteriormente voltado a entrar no mesmo (cf. *email* a fls. 39-40 e declarações da Reclamante);
9. Os voos de Lisboa para Tóquio e de Tóquio da Lisboa contratados à Reclamada tiveram a mesma duração e chegaram ao destino final nos termos contratualizados (cf. declarações da Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

10. Em data não apurada, a Reclamante apresentou reclamação na Reclamada, tendo a mesma respondido a 14 de março de 2023 (cf. *email* a fls. fls. 39-40).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

A. Que, por ocasião da compra das passagens aéreas de Lisboa para Tóquio, ida e volta, a Reclamada tenha informado os Reclamantes de que haveria uma paragem no aeroporto de Seul, quer na ida quer no regresso;

B. Que todos os voos da Reclamada de Lisboa para Tóquio, compreendem uma paragem no aeroporto de Seul;

C. Que a Reclamada tivesse tido prejuízos materiais com a paragem no aeroporto em Seul.

### **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 normas da repartição do ónus da prova.

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

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que ia viajar, juntamente com dois amigos, ora Reclamantes, de Lisboa para Tóquio (ida e volta), por motivo de lazer. Que, quando fez a reserva apenas foi informada de voo de conexão em Amsterdão, tendo apenas tomado conhecimento, por ocasião da partida de Amsterdão para Tóquio, dentro do avião, que haveria uma paragem em Seul. Que, na viagem de regresso, tomou conhecimento, por ocasião da partida de Tóquio para Amsterdão, dentro do avião, que haveria uma paragem em Seul. Que a mencionadas paragens aconteceram durante cerca de duas horas, tendo inclusivamente de sair do avião com a bagagem de mão. Mais esclareceu a Reclamante que, relativamente à duração dos voos contratados, hora de partida e hora de chegada não tiveram qualquer alteração, tendo a duração do voo sido a prevista e tendo chegado ao destino final à hora prevista.

Avançando quanto aos factos não provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar, através dos meios de prova à sua disposição, que, por ocasião da reserva da viagem em discussão nestes autos, quer na ida quer no regresso, tivesse informado os Reclamantes que o contrato de transporte compreendia uma paragem no aeroporto de Seul. Com efeito, os documentos relativos à reserva juntos aos autos são totalmente omissos quanto a esta segunda paragem. Quanto ao documento junto pela Reclamada com a contestação oral, não só mesmo não tem data, é somente relativo ao voo --- (a ida) como, sobretudo, não permite dar como provado que a Reclamada tivesse informado os Reclamantes da referida paragem. Apenas que a mesma ocorreu.

No que concerne ao facto não provado B., não logrou a Reclamada demonstrar, através dos meios de prova à sua disposição, que todos os voos da Reclamada de Lisboa para Tóquio compreendem uma paragem em Seul. Apenas que os voos contratados pelos Reclamantes à Reclamada compreenderam uma paragem em Seul.

Por fim, quanto ao facto não provado C., não se consideraram suficientes as meras declarações da Reclamante, porquanto não suportadas noutros elementos de prova, para dar como provado que os Reclamantes tivessem tido danos materiais com a paragem em Seul. Concretamente, conforme a Reclamante alegou, que não pode voltar a entrar no avião com várias das compras com que tinha saído do avião na paragem em Seul.

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

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente, estando em causa um contrato de consumo celebrado entre consumidores e um profissional: um contrato de transporte aéreo.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias.

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

\*\*

Compulsada a matéria de facto, está provado que os Reclamantes contrataram à Reclamada, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, ida e volta, que compreendia apenas uma paragem, em Amsterdão, para voo de conexão, tendo posteriormente, por ocasião da partida, os Reclamantes tomado conhecimento de que haveria uma outra paragem, no aeroporto de Seul.

Analisados os pedidos deduzidos, são duas questões a apreciar nestes autos:

- Se os Reclamantes têm, ou não, direito a um reajustamento do preço do bilhete contratado, no valor de € 157,33;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- Se os Reclamante têm, ou não, direito a uma indemnização, por danos morais, com a paragem em Seul, no total de € 200,00, à razão de € 100,00 com a ida e de € 100,00 com a volta por Reclamante;

Começando pelo primeiro pedido, verifica-se que foi celebrado entre os Reclamantes e a Reclamada um contrato de transporte aéreo, de Lisboa para Tóquio, ida e volta, que compreendia certo trajeto, com determinada duração, horas de partida e horas de chegada. Concretamente, a partida de Lisboa para Tóquio com uma paragem em Amsterdão, para voo de conexão. O percurso contratado não compreendia duas paragens, concretamente uma paragem adicional. Assim, ao não prestar,

diferentemente do que foi acordado, uma viagem com uma só paragem, mas uma viagem com duas paragens, a Reclamada cumpriu defeituosamente o contrato que celebrou [cf. artigo 3.º, n.º 1, al. b), e 7.º, n.º 1, al. b), do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro].

Ora, nos casos de desconformidade/defeito do serviço contratado, tem o consumidor, entre outros, o direito à redução proporcional do preço, não sendo, no caso em análise, possível a reparação ou a substituição do serviço (cf. artigo 15.º, n.º 1, al. b), e n.º 5 do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro).

Por sua vez, a redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor do serviço recebido pelo consumidor, em comparação com o valor que teria se o mesmo tivesse sido efetuado em conformidade (cf. artigo 15.º, n.º 5, do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro).

Ora, quanto a isto, ficou provado que, não obstante a Reclamada não ter informado os Reclamantes da paragem no aeroporto de Seul, que a duração do voo contratado, horas de partida e chegada foram integralmente cumpridas pela Reclamada. Assim, não se divisa qualquer diminuição do valor do serviço recibo pelos Reclamantes. Com efeito, os mesmos sabiam, de antemão, a duração do voo, horas de partida e de chegada e, não obstante a paragem no aeroporto em Seul, a referida paragem não causou qualquer diminuição do valor do serviço recebido. Assim, não se verificando uma diminuição no valor do serviço recebido pelos Reclamante, não procede, no entender do Tribunal, a pretensão ao reajuste do preço da viagem. A expectativa dos Reclamantes ao comprar a viagem à Reclamada seria a que iriam fazer uma viagem de Lisboa para Tóquio, com voo de conexão em Lisboa, com a duração de 23h00 (cf. doc. 1 junto com a contestação oral), tendo a referida viagem sido efetuada com a referida duração, somente com a particularidade de duas dessas horas, ao invés de serem passadas dentro do avião, serem num aeroporto.

Adicionalmente, pedem os Reclamantes a condenação da Reclamada no pagamento de € 200,00 a título de indemnização por danos morais com as mencionadas paragens em Seul. Quanto a isto, ficou provado que a Reclamada efetuou duas paragens no transporte aéreo contratado, que não informou a Reclamante. Admite-se que, para certos passageiros, como terá sido o caso dos Reclamantes, as viagens aéreas que não sejam efetuadas diretamente para o destino final, possam constituir um incómodo para os passageiros. Contudo, tal circunstância, não constitui, em nosso entender, no caso em análise fundamento para a indemnização peticionada pelos Reclamantes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em primeiro lugar, atendendo às referidas paragens, que foram de curta duração e não implicaram a troca de avião.

Em segundo lugar, por a duração do voo, quer de ida, quer de volta, não ter sido alterada em função da aludida paragem. Ou seja, a única particularidade foi a de os Reclamante, ao invés de fazerem uma viagem com a duração contratada exclusivamente no interior do avião (Amsterdão para Tóquio/Tóquio para Amsterdão), fizeram uma viagem com a mesma duração contratada, mas com paragem em aeroporto.

Em terceiro lugar, porque se assim não se considerar, sempre os incómodos de uma paragem de duas horas num voo de Amsterdão para Tóquio e de Tóquio para Amsterdão, sem alteração na duração do voo e na hora da chegada ao destino final, não passam disso mesmo: de incómodos temporários, mas que não assumem gravidade que mereça tutela pelo Direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil). Na verdade, salvo melhor entendimento, o incómodo, desgaste e cansaço a que os Reclamantes ficaram sujeitos resulta de os mesmos ter contratado uma viagem aérea de Lisboa para Tóquio e de Tóquio para Lisboa, com voo de conexão atendendo à distância e à sua duração. Não propriamente de uma paragem num aeroporto em Seul que, de novo se frisa, não alterou a duração do voo que foi inicialmente comunicada aos Reclamantes.

Em face do exposto, improcedem as pretensões dos Reclamantes.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente ação e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1071,74 (mil e setenta e um euros e setenta e quatro cêntimos), o valor indicado pelos Reclamantes, não tendo o mesmo merecido oposição por parte da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**