



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2819/ 2023

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro; Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do montante pago pelas viagens não realizadas devido à pandemia da Covid-19, no valor total de €1.283,99.

---

## **SENTENÇA N.º 54 /2024**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADAS:**

### **1. RELATÓRIO**

Segundo alega o reclamante:

1. Em Janeiro de 2020 adquiriu através do *site* da agência de viagens ---, uma viagem de São Tomé para a Namíbia, a realizar em Março de 2020, para três pessoas (reclamante, mulher e filho) tendo pago o valor total de € 1 283,99.
2. Devido à pandemia da Covid 19 a viagem foi cancelada, tendo o reclamante pedido o reembolso do valor pago.
3. Apesar de diversas insistências efectuadas junto das reclamadas, por diversas vias, continua a aguardar o reembolso do valor pago.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

### **Factos provados:**

Resultaram provados os factos elencados pelo reclamante com o esclarecimento, em relação ao ponto 1, que se tratou de uma viagem de ida e volta de São Tomé para Windhoek (Namíbia), em 28/3/2020 e de Windhoek (Namíbia) para São Tomé, em 12/4/2020.

### **Mas se tendo apurado com interesse para a decisão da causa:**

A propósito do pedido de reembolso do valor pago pelo reclamante, a ---- ia informando, através de “respostas automáticas” que estavam a ser efectuados esforços no sentido de dar resposta a todos os pedidos.

O voo que partiria no dia 20/3/2020 para a Namíbia foi cancelado por via das restrições impostas pela doença Covid.19 (epidemia SARS-CoV-2).

## **3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:**

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Pois, o Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor reside na sua área geográfica – art. 5.º nº 2 do dito Regulamento Harmonizado<sup>1</sup>.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Estamos aqui perante o cancelamento de uma viagem de transporte aéreo adquirida pelo reclamante, para si, sua mulher e filho, num *site* da reclamada ---- a realizar, pela reclamada ---no dia 28/3/2020, de São Tomé para a Namíbia e de regresso ao ponto de partida no dia 12/4/2020.

---

<sup>1</sup> O município de Almada inclui-se na área metropolitana de Lisboa, estando este Centro incluído no seu âmbito territorial – art. 3.º do mesmo Regulamento Harmonizado



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Tendo a situação de saúde pública de âmbito internacional, que então vigorava, sido qualificada pela Organização Mundial de Saúde como pandemia internacional no dia 11 de Março de 2020 (epidemia SARS-CoV-2 e doença COVID 19).

Ora, ao contrato de transporte aéreo internacional, como o vertente, tem aplicação, no que aqui importa, a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, efectuada em Montreal, em 28 de Maio de 1999, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, bem como o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, que entrou em vigor em 17 de Fevereiro de 2005, e que estabelece regras comuns aos Estados-Membros para a indemnização e assistência de passageiros dos transportes aéreos, além do mais, em caso de cancelamento<sup>2</sup>.

Prescrevendo o seu art. 5.º que, em caso de cancelamento de voo, o passageiro tem direito, não só a receber assistência, mas também a receber indemnização nos termos do art. 7.º do dito Regulamento,

Mas, por outro lado, prescreve o aludido art. 5.º, no seu n.º 3 que a transportadora aérea não é obrigada a pagar a dita indemnização, se provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis<sup>3</sup>.

Recaindo, a prova desta excepção, de que o cancelamento, *in casu*, se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias, totalmente sobre a transportadora.

---

<sup>2</sup> É objectivo de tal Regulamento Comunitário defender os interesses dos passageiros dos transportes aéreos, garantindo que as respectivas transportadoras asseguram um nível elevado da sua protecção em caso de perturbação durante a viagem, tendo-se simultaneamente em conta as implicações financeiras para o sector dos transportes - Ac. da RL de 23/11/2017 (Ondina Alves), Pº 4453/15.4T80ER.L2-2.

<sup>3</sup> As transportadoras aéreas não estão obrigadas a pagar a indemnização prescrita no citado art. 7.º se provarem que o atraso considerável (ou cancelamento) se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, mais precisamente devido a circunstâncias que escapam ao seu controlo efectivo – Ac. Sturgeon, Ac. 22.12.2008 Wallentin-Hermann, Colete., p. I-11061.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Temos de aceitar – e nem o reclamante tal pede - não haver *in casu* direito de indemnização, já que a falada situação pandémica constitui, sem sombra de dúvidas, uma circunstância extraordinária que a tal desobriga<sup>4</sup>.

Mas, se é assim no respeitante à indemnização – e, voltamos a repetir, que nem sequer é pedida – já o reclamante tem direito ao reembolso do que dependeu com a aquisição dos bilhetes, ou seja, da quantia de € 1 283,99.

Não ficando o mesmo afastado, devendo ser feito no prazo máximo de sete dias “em numerário através de transferência bancária electrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços”.

E, sendo certo que as companhias transportadoras tudo fizeram – como aliás era natural face a tal abalo financeiro – para que os passageiros aceitassem o reagendamento da viagem ou a utilização de um vale para utilização em momento posterior, verdade é que a situação de reembolso do valor pago nunca foi posta em causa, sempre se tendo mantido.

Portanto, e assim se conclui, o passageiro tem o direito de pedir o reembolso, não tendo de aceitar qualquer outra alternativa.<sup>5/6/7</sup>

---

<sup>4</sup> A doutrina já qualificou esta pandemia e as restrições dela resultantes como “grande alteração das circunstâncias” – Ac. da RP de 8/5/2023, Pº nº 2023050815604.078PRT.P1 (Fernanda Almeida)

<sup>5</sup> Esta orientação foi, no essencial, mantida pela Comissão Europeia na Recomendação (EU) 2020/648 da Comissão de 13 de Maio de 2020 relativa aos vales (*vouchers*) propostos aos passageiros dos voos cancelados no contexto de COVID 19

<sup>6</sup> Sem embargo de a aceitação de *vouchers* por parte do cliente ser fortemente incentivada pela Recomendação – Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, p. 74 e ss, que temos vindo a seguir de perto.

<sup>7</sup> Apesar de terem direito ao reembolso integral do que haviam pago, não se aplicando às viagens de avião as regras excepcionais de Abril de 2020, as transportadoras aéreas, no geral, apenas pretenderam disponibilizar um *voucher*, contrariando, indevidamente, a pretensão do passageiro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, sem necessidade da mais, na procedência da reclamação, condenam-se as reclamadas --- e ----. a pagar ao reclamante --- -, em sete dias, e pela forma antes esclarecida, a quantia de € 1 283,99 (mil duzentos e oitenta três euros e noventa e nove cêntimos), a título de reembolso do valor por este pago na aquisição dos bilhetes de avião em causa.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 19 de Fevereiro de 2024

Henrique Serra Baptista  
Juiz Arbitro