

PROCESSO N.º 191/2024

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A Requerida C, tratando-se de uma sociedade comercial contratada pelas Requerentes para prestar o serviço de transporte aéreo e as Requerentes pessoas singulares, estamos perante uma clara relação de consumo geralmente considerada. Deste modo, este contrato configura uma relação de consumo, porquanto foi celebrado entre consumidoras que contrataram o serviço para fins pessoais, alheios à atividade comercial destas e um profissional no exercício da sua atividade e com vista à obtenção de lucro (art. 2.º n. 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor).
- II. A Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) no seu artigo 12.º prevê o direito do consumidor à reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais. Neste sentido, cabe às Requerentes apresentar provas dos danos alegados, bem como comprovar o nexo de causalidade, conforme previsto no artigo 563.º do Código Civil português.
- III. O direito das Requerentes à indemnização peticionada está ainda dependente do preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil contratual ou obrigacional, inscritos no art.º 798.º do Código Civil.
- IV. Os danos não patrimoniais não têm natureza material ou económica e reportam-se a valores de ordem espiritual, ideal ou moral. O artigo 496.º, do Código Civil, determina que: *“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”*. Assim, o direito à indemnização por danos não patrimoniais depende, pois, do preenchimento de um critério exigente: a gravidade dos danos.
- V. Verifica-se, no entanto, que tem sido tendência atual admitir os incómodos e angústias compensáveis por via de indemnização, no âmbito das relações de consumo, por não serem relações de paridade. Justamente porque a posição de consumidor já é por si só uma posição débil face ao profissional com os seus especiais conhecimentos técnicos no mercado em que atua. Deste modo, incumbe aos Tribunais, após análise da prova e verificando que o consumidor sofreu incómodos, que não sejam exclusivamente provenientes de uma sensibilidade anómala, acautelar juridicamente também os incómodos e angústias, pois toda a relação de consumo revela uma realidade muito própria, não obstante a sua expressão económica diminuta comum à generalidade dos casos.

1. PARTES

Requerentes: A.

B.

Requerida: C.

2. QUESTÃO PRÉVIA

Tendo sido expressamente invocada a exceção dilatória de ilegitimidade ativa do Requerente D, sustentando a Requerida, no essencial, que o mesmo reclama uma indemnização a favor das Requerente A e B, sem estar, no entanto, com os poderes necessários para o efeito, nomeadamente através de uma procuração exarada pelas Requerentes a seu favor, que o legitimasse a requerer tal indemnização.

Foi dada a palavra ao Requerente D para, querendo, se pronunciar sobre a exceção invocada (cf. art. 30.º n. 1, al. c) da LAV e art. 3.º n. 4 do CPC), tendo este referido que, apesar de ter sido ele quem adquiriu e pagou os bilhetes, a verdade é que os doou às Requerentes que realmente viajaram e usufruíram da viagem. Mais acrescentou que, as Requerentes A e B formularam e subscreveram em conjunto a Reclamação Inicial, pelo que são partes legítimas.

Apreciando,

O conceito de legitimidade, enquanto pressuposto processual, encontra-se definido no artigo 30.º do Código de Processo Civil, que dispõe o seguinte: 1 – “O autor é parte legítima quando tem interesse direto em demandar; o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer.” 2 – “O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha.” 3 – “Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.”

O Requerente D, embora inicialmente possa ter figurado como o titular do interesse direto em demandar, visto que foi quem adquiriu, por contrato de compra e venda, as viagens aéreas, a verdade é que mais tarde doou os bilhetes dessas mesmas viagens às Requerentes MA e B, tendo sido estas, por sua vez, a usufruir da viagem em causa nos autos. Assim, por contrato de doação os direitos adquiridos pelo Requerente D transmitiram-se para as Requerentes A e B.

Com efeito, as titulares do interesse em nome das quais foi movido o presente processo são A e B, sobre as quais recaem os efeitos que podem decorrer da decisão de procedência ou improcedência da presente ação. Não é, portanto, suficiente para se julgar como parte legítima, o facto de D ter sido o autor material da compra e pagamento dos bilhetes de avião, posto que isso revela um mero interesse indireto ou reflexo, que respeita ao pressuposto processual autónomo do interesse em agir.

Isto posto, A e B ao formularem e subscreverem ambas a Reclamação Inicial, quiseram figurar na ação como Requerentes, pelo que é manifesto que se verifica a legitimidade destas na presente demanda.

Já quanto a D, com base na argumentação supra exposta, o Tribunal considera-o parte ilegítima na presente demanda e, como tal, conhecerá e decidirá, apenas, o litígio que opõe as Requerentes A e B à Requerida C.

3. RELATÓRIO

Na reclamação inicial, as Requerentes alegam, em síntese, que efetuaram duas reservas para o voo X, no qual decidiram reservar também os lugares marcados com os números 01 e 01F, para os quais dispenderam o valor (extra bilhete) de € 15,00 (quinze euros) por cada reserva de lugar. O objetivo da reserva de lugar seria para viajarem de forma mais confortável, atendendo ao facto de que viajariam numa fila de apenas dois lugares, com mais espaço para as pernas e os assentos estariam equipados com repousapés. Acontece que, no próprio dia do voo e já no interior da aeronave, foram forçosa e unilateralmente enviadas para os lugares 24A e 24B, localizados na fila 24. Ora, tais lugares estavam inseridos numa fila de três lugares e não disponibilizavam o espaço extra, em extensão e largura, em comparação com os lugares previamente marcados e pagos. Inconformadas, reclamam uma indemnização no valor de € 125,00 (cento e vinte e cinco euros), cada uma, pelos danos que sofreram com a mudança forçada de lugares.

Citada nos termos legais, a Requerida, em contestação, referiu que a mudança de lugar, que estava previamente marcado, deveu-se à necessidade de alteração da aeronave, sendo que a aeronave substituta contém uma configuração de lugares diferente. Mais refere que consta das condições de venda de bilhetes que o transportador reserva-se ao direito de, em qualquer momento, mesmo depois do embarque no avião, atribuir ou voltar a atribuir os lugares e que essa cláusula era do conhecimento das Requerentes. No entanto, pugnou pela devolução do valor de € 30,00 (trinta euros) pelo custo que as Requerentes tiveram com a reserva dos lugares. Alega ainda que, inexistente qualquer prova de danos, pelo que deve improceder o pedido de indemnização formulado.

4. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa, no âmbito do pedido e nos termos da lei vigente, apreciar:

Se as Requerentes têm direito a ser indemnizadas em virtude da alteração unilateral de lugar, por parte da Requerida, apreciando o pedido de indemnização formulado, no âmbito da responsabilidade civil contratual, apreciando o cumprimento do contrato por parte da Requerida.

5. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões que cumpra officiosamente conhecer.
- Fixa-se o valor da ação em € 380,65 (trezentos e oitenta euros e sessenta e cinco cêntimos), nos termos do artigo 301.º, n. 1 do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º n.º 3 do Regulamento do CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, Tribunal Arbitral do Consumo.

6. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

6.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. As Requerentes efetuaram duas reservas, para o voo X, à Requerida C, para o dia 21/09/2023, de Lisboa com destino à Região Autónoma dos Açores (cf. docs. a fls. 3, 4 e 6);
2. A Requerida C tem por escopo social, entre outros, a exploração do serviço de transporte aéreo de passageiros;
3. O voo identificado em 1 dos factos provados ocorreu dentro do prazo e horário programado;
4. As Requerentes adquiriram o bilhete para o voo em causa nos autos com a tarifa “BASIC” (cf. docs. a fls. 22 e 23);
5. As Requerentes adquiriram um serviço extra de reserva de lugar, pelo preço de € 15,00 (quinze euros) por cada lugar, selecionando os lugares “01D” e “01F”, através do *site* da Requerida (cf. doc. a fls. 5);
6. Acontece que, no dia do voo, as Requerentes foram mudadas para os lugares “24A” e “24B”, sem prévio aviso (cf. doc. a fls. 6);
7. Os lugares “24A” e “24B” estão situados numa fila de três lugares, como tal, não dispõem de espaço extra, em extensão e largura (cf. doc. a fls. 35);
8. A Requerida não cumpriu o contrato que celebrou com as Requerentes.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

6.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultaram como factos não provados:

1. A Requerida alterou a aeronave inicialmente destinada à realização do voo;
2. A alteração de aeronave deveu-se a questões de segurança, impossíveis de se prever.

7. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada e não provada resultou da análise crítica aos documentos juntos aos autos, bem como dos depoimentos das testemunhas arroladas, das quais se realça o seguinte:

E (testemunha arrolada pela Requerida), com Y anos de idade, gestora de reclamações ao serviço da C, referiu que foi efetuada a aquisição da tarifa de voo “BASIC”, que não contemplava a reserva prévia de lugar. No entanto, as Requerente decidiram adquirir o serviço extra que lhes permitia reservar previamente o lugar. Como não foi possível assegurar os lugares que estavam previamente reservados, foram reembolsados os valores pagos pelo serviço extra de reserva de lugar.

F (testemunha arrolada pela Requerida), com Z anos de idade, coordenador de vendas estratégicas ao serviço da C, referiu que as condições gerais de aquisição de voo foram atualizadas, sendo que agora contemplam a possibilidade de a operadora alterar unilateralmente e em qualquer momento o lugar, ainda que previamente reservado pelos passageiros. Acresce que, no ato da compra, o sistema não permite o avançar sem que seja colocado um visto numa caixa onde contém um link que remete para as condições gerais de venda.

G (testemunha arrolada pela Requerida), com Q anos de idade, Responsável pelo Centro de Controlo Operacional do Grupo C, referiu que no voo em causa nos autos houve uma necessidade inesperada de se alterar o equipamento que faria o voo. Isto é, a aeronave teve de ser substituída, pois na aeronave que iria inicialmente realizar o voo foi detetado um problema que obrigou a reparação programada. Estava, portanto, programado para realizar o voo a aeronave V, sendo que esta foi alterada para a aeronave W. Como a aeronave W, que efetivamente realizou o voo, tinha uma configuração diversa (desde logo por ter 168 lugares ao invés dos 190 lugares do V), verificou-se a necessidade de alterar os lugares dos passageiros, por forma a corresponder à nova configuração. Acrescentou que a atribuição de novos lugares é feita de forma

automática, através de sistema informático. Como a aeronave contém menos lugares, o sistema fica sem conseguir cumprir as regras ideais na redistribuição dos lugares.

8. DO DIREITO

A Requerida C, tratando-se de uma sociedade comercial contratada pelo Requerente para prestar o serviço de transporte aéreo e o Requerente uma pessoa singular, estamos perante uma clara relação de consumo geralmente considerada. Deste modo, este contrato configura uma relação de consumo, porquanto foi celebrado entre um consumidor que contratou o serviço para fins pessoais, alheios à sua atividade comercial e um profissional no exercício da sua atividade e com vista à obtenção de lucro (art. 2.º n. 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor).

Está em causa nos presentes autos a contratação do voo X, operado pela Requerida e as Requerentes, à entrada da aeronave, foram obrigadas a mudar de lugar que tinham previamente reservado. Como tiveram de realizar a viagem em lugares diferentes e os lugares que haviam reservado tinham espaço extra, eram mais confortáveis e incluíam repouso-pés (para os quais pagaram um serviço extra de reserva de lugar), reclamam uma indemnização para compensação dos danos patrimoniais e não patrimoniais no valor global de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros).

Em resposta à reclamação a operadora C, em contestação (fls. 25 a 26), referiu que houve uma necessidade inesperada de se proceder à troca da aeronave, porquanto a que estava previamente definida para realizar o voo teve de ser submetida a uma reparação. A nova aeronave conta com uma configuração diversa de lugares, pelo que houve necessidade de reacomodar os passageiros em lugares diferentes. De todo o modo, as Requerentes, por não terem viajado nos lugares que haviam reservado, foram reembolsadas do valor extra que pagaram pelo serviço de reserva de lugar. E no mais, não se compreende o alcance dos danos que as Requerentes alegam.

Acrescentou a Requerida que consta das condições gerais de venda, disponíveis e acessíveis às Requerentes no momento da compra das viagens, a cláusula 6.4.2, com a epígrafe “Direito a alteração de lugar pela Transportadora”, na qual consta o seguinte:

“O Transportador reserva-se ao direito de, em qualquer momento, mesmo depois do embarque no avião, atribuir ou voltar a atribuir os lugares. Isto pode ser necessário por motivos de ordem operacional ou de segurança”

Vejamos,

Neste concreto, a questão relevante para o objeto da presente demanda, é saber se, os termos da cláusula 6.4.2 das Condições Gerais e que são parte integrante do contrato celebrado entre as partes, foram integralmente comunicados e informados às Requerentes, no momento da celebração do contrato.

Com efeito, entre as Requerentes e a Requerida foi celebrado um contrato de adesão, na medida em que as consumidoras celebraram um contrato assente em cláusulas contratuais gerais, previamente elaboradas por um dos contraentes, o predisponente (aqui Requerida), a que o outro contraente, as aderentes (aqui Requerentes), se limitaram a aderir. Assim, a contraparte é apenas, na prática, livre de aderir ao modelo contratual pré-fixado que lhe é proposto ou de o rejeitar, não podendo interferir na modelação do conteúdo negocial, discutindo ou alterando o conteúdo da proposta. Deste modo, a este contrato aplica-se também o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação atual.

O instituto jurídico disposto no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, consagra o chamado controlo na formação do contrato, que remonta à fase estipulativa do mesmo, impondo ao predisponente um dever de comunicação do conteúdo das cláusulas, nos termos do artigo 5.º do referido diploma legal. Deste modo, impõe-se ao predisponente que as cláusulas sejam *comunicadas na íntegra* e essa comunicação deve ser *realizada de modo adequado e com a antecedência necessária*, por forma a permitir o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência. Tal como refere Almeno de Sá¹ a este respeito: “a comunicação não só deverá ser completa, abrangendo a globalidade das condições negociais em causa, como deverá igualmente mostrar-se idónea para a produção de um certo resultado: tornar possível o real conhecimento das cláusulas pela contraparte.”

Neste sentido, verifica-se que as condições gerais de adesão e que são parte integrante do contrato celebrado entre as partes, deviam ter sido comunicadas na íntegra às Requerentes. Porém, resultou da prova produzida que no âmbito do contrato celebrado há somente uma mera disposição (numa caixa de texto, no sítio da internet da página da Requerida) a referir que as aderentes tomaram conhecimento do disposto nas condições gerais contratuais.

Acresce que, atendendo à importância significativa do conteúdo de tal cláusula, face à globalidade do contrato, impunha-se que para além de comunicada tenha sido devidamente informada.

Senão vejamos o que dispõe o artigo 6.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro:

1 – “O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos **cuja esclarecimento se justifique.**” [negrito nosso].

¹ Almeno de Sá, Cláusulas Contratuais Gerais e Diretiva Sobre Cláusulas Abusivas, 2.ª edição revista e aumentada, Almedina, 2001, p. 60.

O sentido teleológico dos deveres de comunicação e informação, decorrentes do direito à informação dos consumidores², é assegurar que o aderente esteja plenamente ciente de todas as cláusulas que constituem o contrato e que compreenda efetivamente o conteúdo dessas cláusulas.

Com efeito, apesar de se entender que é o aderente quem tem interesse em solicitar a exclusão de uma determinada cláusula do contrato, não se pode olvidar que é o predisponente (que a invoca) que deve provar a sua existência e os fatos constitutivos que a tornam eficaz (a eficácia das cláusulas depende da sua comunicação efetiva e adequada, sendo essa comunicação um fato constitutivo do direito invocado pelo predisponente)³. Tal como se referiu no douto acórdão do Tribunal da Relação do Porto⁴: *“Recai sobre o contraente que predispõe cláusulas contratuais não negociadas, sob pena de exclusão destas do contrato, não só o ónus da prova como também o da alegação de factos que consubstanciem o cumprimento dos deveres de comunicação e de informação perante o outro contraente preconizadas nos artigos 5.º e 6.º do DL n.º 446/85.”*

Assim, por força do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, impende sobre o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais (o predisponente) o ónus de provar que realizou, de modo adequado e efetivo, os deveres de comunicação e informação. Destarte, não constam dos autos elementos suficientes que permitam a este Tribunal concluir que a Requerida comunicou e informou convenientemente a cláusula 6.4.2 às Requerentes, sendo que nesta matéria o ónus da prova recai sobre a entidade prestadora do serviço, nos termos do artigo 1.º n. 3 do DL n.º 446/85, de 25 de outubro e 342.º do código civil.

Isto posto, tem de concluir-se que **para o cumprimento dos deveres de comunicação e informação, não basta a mera oposição, por parte das predisponentes, de uma demarcação através de um “X” numa caixa de texto na página de internet da Requerida, para comprovar que estas tomaram conhecimento e foram informadas da cláusula em crise**. Para tanto, é necessária a ocorrência de outros factos para que se possa concluir, com razoável certeza, de que foram criadas as condições necessárias para que as Requerentes pudessem ter tomado conhecimento da cláusula relativa à possibilidade de alteração unilateral de lugar e a qualquer momento por parte da Requerida.

Deste modo, tem de se concluir por incumpridos os deveres de comunicação e informação e, por força do artigo 8.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, deve declarar-se como inexistente a cláusula 6.4.2 para efeitos do presente contrato.

² O direito à informação dos consumidores encontra-se consagrado no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa e nos artigos 3.º, alínea d), 7.º e 8.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

³ Ana Francisca Pinto Dias, Carlos Filipe Costa, *“O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise Crítica e Empírica”*, in Anuário do Nova Consumer Lab, Ano 3 – 2021, pp. 141.

⁴ Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, Processo n.º 195/11.8TBLMG.P1, 13/03/2014.

Veja-se o que refere a melhor doutrina⁵ a este respeito: *“Quando tal ocorre, nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, a consequência consiste na exclusão das cláusulas dos contratos singulares. Solução que se mostra conforme com o espírito do regime, pois, “se determinada cláusula não chega ao conhecimento daquele a quem é dirigida ou não é por ele entendida no seu verdadeiro alcance, não pode produzir nenhum efeito contratual”, o que nos conduz para o instituto da inexistência jurídica, o qual é de conhecimento oficioso.”*

E sempre se diga que, ainda que a Requerida tivesse comprovado que a cláusula em crise foi efetivamente comunicada e informada às Requerentes, o certo é que não provou, por qualquer meio, que a atribuição de novos lugares às Requerentes ocorreu por motivos de ordem operacional ou de segurança. Visto que nos lugares previamente reservados e pagos pelas Requerentes, viajaram outros passageiros, pelo que também por aqui queda sem efeito a defesa da Requerida escudada em tal cláusula.

Isto posto, passamos agora à análise do pedido de indemnização formulado para compensação dos danos alegados pelas Requerentes.

Do pedido de indemnização (art. 12.º da Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho)

A Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) no seu artigo 12.º prevê o direito do consumidor à reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais. Neste sentido, cabe às Requerentes apresentar provas dos danos alegados, bem como comprovar o nexo de causalidade, conforme previsto no artigo 563.º do Código Civil português.

O direito das Requerentes à indemnização peticionada está ainda dependente do preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil contratual ou obrigacional inscritos no art.º 798.º do Código Civil, sendo eles: o **facto** objetivamente **ilícito** consistente na inexecução da obrigação (que se traduz numa situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso, verificando-se uma desconformidade entre a conduta do devedor e a prestação a que está vinculado); **a culpa do agente** na produção do facto (que no caso da responsabilidade civil contratual, se presume); **a existência de prejuízo para o credor** (correspondendo a uma ofensa dos bens e interesses juridicamente tutelados, que pode traduzir-se na diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo quer a redução do património (dano emergente) quer o seu não

⁵ Ana Francisca Pinto Dias, Carlos Filipe Costa, *“O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise Crítica e Empírica”*, in Anuário do Nova Consumer Lab, Ano 3 – 2021, pp. 145.

aumento (lucro cessante)) e o **nexo de causalidade** entre o facto e o prejuízo. Acresce que, tal como se referiu na Doutra Sentença do Tribunal Arbitral do Setor Automóvel⁶: *“a responsabilidade civil por cumprimento defeituoso depende, para além da verificação do facto ilícito e da culpa do devedor, da demonstração da existência de danos e do correspondente nexo de causalidade entre estes e o facto ilícito, de acordo com a teoria da causalidade adequada na formulação negativa. Para tanto, é necessário eleger, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o possam ter gerado”*.

Cumprir ainda fazer a devida referência ao disposto no artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, relativo às regras do ónus da prova, que dispõe o seguinte: *“Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”*. Assim, caberá às Requerentes a prova do incumprimento contratual da Requerida e os danos que esse incumprimento lhe causou. À Requerida, por sua vez, incumbirá o dever de ilidir a presunção de culpa que sobre si impende, nos termos do art. 799.º, n.º 1, do Código Civil.

Isto posto,

O contrato de transporte aéreo estabelece para a companhia aérea uma obrigação de resultado, ou seja, de levar o passageiro ao seu destino respeitando todas as condições contratuais firmadas entre as partes. Caso esse resultado não seja alcançado, verifica-se o inadimplemento das obrigações assumidas e surge a responsabilidade pelo dano causado, gerando, na esfera jurídica dos lesados, o direito a uma indemnização. Apesar de se ter verificado que o voo operado pela Requerida ocorreu dentro da normalidade e do horário programado, a verdade é que resultou provado que as Requerentes foram mudadas de lugar sem aviso prévio. E o contrato destas, previa a reserva de lugar que foi paga como serviço extra. Deste modo, a Requerida incumpriu com a obrigação contratual que sobre si impendia.

Não obstante as testemunhas arroladas pela Requerida afirmarem que houve uma necessidade inesperada de alteração da aeronave por motivos de segurança, não foi junto aos autos qualquer elemento adicional (documental), passível de comprovar a necessidade de mudança de aeronave, tão pouco comprovar que essa mesma mudança se efetivou.

Assim, ao mudar as passageiras de lugar, quando estas contrataram um serviço com reserva de lugar, a Requerida incumpriu com o contrato que celebrou.

⁶ Sentença CASA (Centro de Arbitragem do Sector Automóvel), proferida no âmbito do proc. n.º 1979/CASA/2020.

Resultou ainda provado que o serviço extra de marcação prévia de lugar, em causa nos autos, teve um custo no valor de € 15,00 (quinze euros) (cf. docs. a fls. 5, 22, 23, 24), por cada lugar. Ao não realizar o voo no lugar que tinha marcado, por facto imputável à Requerida, as Requerentes tem o direito de exigir o reembolso do custo do serviço extra de marcação prévia de lugar, que não usufruíram. De todo modo, resulta dos autos que a Requerida efetuou esse mesmo reembolso às Requerentes (cf. docs. a fls. 9 e 33), pelo que a este respeito julga-se satisfeita a indemnização por danos patrimoniais, declarando este Tribunal como satisfeito tal pedido.

DANOS NÃO PATRIMONIAIS

Como acima já se aflorou, o artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor) estabelece que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e **não patrimoniais** resultantes do fornecimento de bens defeituosos. [negrito nosso].

Apreciando,

Os danos não patrimoniais não têm natureza material ou económica e reportam-se a valores de ordem espiritual, ideal ou moral. O artigo 496.º, do Código Civil, determina que: *“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”*. Assim, o direito à indemnização por danos não patrimoniais depende, pois, do preenchimento de um critério exigente: a gravidade dos danos. O critério da gravidade dos danos é fixado objetivamente. Veja-se, a este respeito o que se referiu no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24 de Maio de 2007 [Processo: 07A1187]: *“O dano não patrimonial não reside em factos, situações ou estados mais ou menos abstratos aptas para desencadear consequências de ordem moral ou espiritual sofridas pelo lesado, mas na efetiva verificação dessas consequências; A avaliação da gravidade do dano, para efeitos de compensação, tem de aferir-se segundo um padrão objetivo; Dano grave não terá que ser considerado apenas aquele que é “exorbitante ou excepcional”, mas também aquele que “sai da mediania, que ultrapassa as fronteiras da banalidade”. Um dano considerável que, no seu mínimo, espelha a intensidade duma dor, duma angústia, dum desgosto, dum sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se torna inexigível em termos de resignação”*.

Seguindo de perto a Jurisprudência atual em matéria do direito do consumo, veja-se o que se referiu a propósito da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, no âmbito das relações de consumo, na douta Sentença do CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra⁷: *“Segundo o n.º*

⁷ Sentença CACRC, proferida no âmbito do proc. n.º 187/2018, datada de 15/08/2018.

1 do artigo 496.º do CC, só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Cabe, portanto, ao Tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica. Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque atuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico – económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta. Por outro lado, estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa. Neste âmbito, entendemos que os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis. Se dúvidas houvesse o artigo 12.º da Lei n.º 24/96-31/7 (Lei de Defesa do Consumidor) é claro ao estabelecer que o consumidor tem direito à indemnização dos danos não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos, haverá que fixar o respetivo montante indemnizatório como postula o n.º 3 do artigo 496.º do CC, por recurso a critérios de equidade, o que implica e considerando-se a remissão ali feita para o artigo 494.º do CC, que haja de entrar em linha de conta com a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes”. [negrito nosso].

Isto posto, verifica-se que tem sido tendência atual admitir os incómodos e angústias compensáveis a título de indemnização, no âmbito das relações de consumo, por não serem relações de paridade. Justamente porque a posição de consumidor já é por si só uma posição débil face ao profissional com os seus especiais conhecimentos técnicos no mercado em que atua. Deste modo, incumbe aos Tribunais, após análise da prova e verificando que o consumidor sofreu incómodos, que não sejam exclusivamente provenientes de uma sensibilidade anómala, acautelar juridicamente esses incómodos e angústias, pois toda a relação de consumo revela uma realidade muito própria, não obstante a sua expressão económica diminuta comum à generalidade dos casos.

Revertendo ao caso dos autos, as Requerentes ao terem, forçosamente e sem aviso prévio, de realizar todo o voo num outro lugar, diverso do que tinha reservado para si, e sem as condições (de espaço e conforto) que os lugares previamente reservados ofereciam, sofreram incómodos e angústias que devem ser compensados a título de indemnização. Atendendo a toda a prova produzida e todas as circunstâncias envolventes, reputa-se equitativo atribuir total procedência ao pedido indemnizatório formulado pelas Requerentes. Assim, deve cada uma das Requerentes receber da Requerida uma compensação monetária no valor de € 125,00 (cento e vinte e cinco euros), a título de indemnização por danos não patrimoniais, nos termos do artigo 566.º do Código Civil.

9. DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência, condeno a Requerida C, a indemnizar cada Requerente no montante de € 125,00 (cento e vinte e cinco euros), a título de danos não patrimoniais.

Notifique e deposite.

Braga, 27 de maio de 2024.