

## PROCESSO N.º 2747/2023

### SENTENÇA

#### SUMÁRIO:

- I. A Requerida B, 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).
- 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 ao Requerente 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 do Requerente 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 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 Arbitrais, 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

**Requerente:** A.

**Requerida:** B.

## 2. RELATÓRIO

Na reclamação inicial, o Requerente alega, em síntese, que tinha marcado um voo, para o qual adquiriu a tarifa mais cara, que lhe permitia, entre outros, a escolha do lugar. Sucede que, no dia da realização do voo, foi confrontado com a necessidade de ter de viajar num lugar diverso do que tinha contratado. Inconformado, pretende ser indemnizado no valor de € 500,00 (quinhentos euros), pelos danos que sofreu com a mudança forçada de lugar.

Citada nos termos legais, a Requerida, em contestação, referiu que não se compreende o pedido de indemnização de € 500,00 (quinhentos euros), porquanto a reserva autónoma de um lugar tem o custo de € 7,00 (sete euros), que, inclusivamente, propôs devolver ao Requerente. Tal mudança de assento, que estava previamente marcado, deveu-se à necessidade de alteração da aeronave, sendo que a aeronave substituta contém uma configuração de lugares diferente, contudo ao Requerente foi atribuído um lugar idêntico e com as mesmas características do lugar previamente marcado. Alega ainda que, inexistente qualquer prova de danos, pelo que deve improceder a presente ação.

## 3. OBJETO DO LITÍGIO

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

Se o Requerente tem direito a ser indemnizado em virtude da alteração unilateral de lugar, por parte da Requerida, apreciando o pedido de indemnização formulado, no âmbito da responsabilidade civil contratual, verificando o cumprimento do contrato por parte da Requerida.

## 4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões que cumpra oficiosamente conhecer.

- Fixa-se o valor da ação em € 779,24 (setecentos e setenta e nove euros e vinte e quatro 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.

## 5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

### 5.1. Factos Provados

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

1. O Requerente efetuou uma reserva, para o voo X, à Requerida B para o dia 16/09/2023, da Região Autónoma dos Açores com destino a Portugal Continental;
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. O Requerente adquiriu o bilhete para o voo em causa nos autos com a tarifa flexível “TOP”, que oferece, entre outros serviços, a possibilidade de prévia seleção de lugar (cf. doc. a fls. 8);
5. O Requerente selecionou o lugar “02C”, através da linha telefónica do serviço de *contact center*, disponibilizado pela Requerida;
6. Acontece que, no dia do voo, o Requerente foi mudado para o lugar “08D”, sem prévio aviso;
7. Com a mudança forçada de lugar o Requerente sentiu-se especialmente afetado, incomodado e angustiado, por não ser uma situação isolada praticada pela Requerida;
8. O valor extra para seleção prévia de lugar tem um custo de € 7,00 (sete euros), nas rotas domésticas (cf. doc. a fls. 21);
9. O Requerente é utilizador habitual dos serviços de transporte aéreo da Requerida;
10. A Requerida não cumpriu o contrato que celebrou com o Requerente.

### 5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, 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.

## 6. 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 das declarações de parte do Requerente e das testemunhas arroladas pela Requerida, das quais se realça o seguinte:

**A** (Requerente), em declarações de parte, no geral confirmou os factos vertidos na Reclamação Inicial, esclarecendo que na hora em que estava a embarcar foi informado pela hospedeira de bordo que teria de mudar de lugar, pois o seu lugar iria ser ocupado por outro passageiro. Inconformado, visto que o bilhete que adquiriu representa a modalidade contratual mais cara e, como tal, contemplava a prévia marcação de lugar. Tinha lugar reservado para a fila 2 e foi colocado na fila 8. Mais acrescentou de que nunca fora informado que poderia haver alteração ao lugar previamente marcado.

**C** (testemunha arrolada pela Requerida), com Z anos de idade, coordenador de vendas estratégicas ao serviço da B, referiu que os clientes no ato da compra online, são reencaminhados, através de um link, para a página onde constam as condições contratuais gerais, que é uma página pública e acessível ao público em geral, pelo que o cliente em causa conhecia as condições contratuais. Acrescentou que, quando um cliente estabelece contacto com a linha de apoio telefónico, nomeadamente para reserva de um lugar de voo, é-lhe dito que no dia do voo o passageiro terá direito àquele lugar marcado. Sobre o voo em causa referiu ainda que houve necessidade de alterar a aeronave por questões operacionais.

**D** (testemunha arrolada pela Requerida), com Y anos de idade, operadora do serviço de *contact center*, colaboradora da B, referiu que, no âmbito do contacto por parte dos passageiros para a linha telefónica de vendas e reservas, o operador que atende a chamada explica as principais características de cada tarifa contratual. Nesse contexto, quando a tarifa que o passageiro escolhe contém a opção de escolha prévia de lugar, é o operador que faz a devida marcação. Admitiu porém que, os operadores não advertem os passageiros de que poderá haver alterações inesperadas de equipamento de voo, que obriguem a uma alteração do lugar do passageiro.

**E** (testemunha arrolada pela Requerida), com W anos de idade, gestora de reclamações ao serviço da B, referiu que no voo em causa nos autos houve a necessidade inesperada de se alterar o equipamento que faria o voo. Isto é, a aeronave teve de ser substituída, pois a que iria inicialmente realizar o voo teve um problema que obrigou a uma reparação forçada. Como o avião que efetivamente realizou o voo tinha uma configuração de lugares diversa, 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 dos serviços informáticos da Requerida e são feitos, na medida do possível, para garantir a acomodação dos passageiros em lugares similares aos que tinham previamente definidos. A reserva em apreciação no presente caso, corresponde à tarifa “TOP” que incluía a reserva prévia de lugar. Concluiu referindo que atualmente as condições gerais de venda foram alteradas, por forma a precaver situações futuras que à alteração forçada de lugares diz respeito.

## **7. DO DIREITO**

A Requerida B, 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 o Requerente, à entrada do avião, foi obrigado a mudar de lugar que tinha previamente reservado para si. Como teve de realizar a viagem num lugar diferente e o bilhete que pagou corresponde à tarifa mais cara (que inclui a opção de marcação prévia de lugar, entre os serviços incluídos), reclama uma indemnização para compensação dos danos patrimoniais e não patrimoniais no valor de € 500,00 (quinhentos euros).

Em resposta à reclamação a operadora B, em contestação (fls. 40 a 44), 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 urgente. A nova aeronave conta com uma configuração de lugares diferente, pelo que houve necessidade de reacomodar os passageiros em outros lugares. De todo o modo, o Requerente foi reacomodado num lugar similar, pelo que não se compreende o alcance dos danos que o Requerente alega.

Apreciando,

***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 à Requerente

apresentar provas dos danos alegados, bem como comprovar o nexo de causalidade, conforme previsto no artigo 563.º do Código Civil português.

O direito da Requerente 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 aumento (lucro cessante)) e o **nexo de causalidade** entre o facto e o prejuízo. Acresce que, tal como se referiu na Doute Sentença do Tribunal Arbitral do Setor Automóvel<sup>1</sup>: *“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 à Requerente 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

---

<sup>1</sup> Sentença CASA (Centro de Arbitragem do Sector Automóvel), proferida no âmbito do proc. n.º 1979/CASA/2020.

programado, a verdade é que resultou provado que o Requerente foi mudado de lugar sem aviso prévio. E o seu contrato previa a reserva de lugar. 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 o passageiro de lugar, quando este contratou um serviço com reserva de lugar, a Requerida incumpriu com o contrato que celebrou.

Resultou ainda provado que o serviço extra de marcação prévia de lugar, para o voo em causa nos autos, tem um custo no valor de € 7,00 (sete euros) (cf. doc. a fls. 43). Tal serviço estava incluído na tarifa contratada pelo Requerente. Ao não realizar o voo no lugar que tinha marcado, por facto imputável à Requerida, o Requerente tem o direito de exigir o reembolso do custo do serviço extra de marcação prévia de lugar, que não usufruiu. Assim, julga-se que a título de danos patrimoniais deve o Requerente ser indemnizado no valor de € 7,00 (sete euros).

### **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”.*

Segundo 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 Coimbra<sup>2</sup>: *“Segundo o n.º 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 Arbitrais, 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.

---

<sup>2</sup> Sentença CACRC, proferida no âmbito do proc. n.º 187/2018, datada de 15/08/2018.

Revertendo ao caso dos autos, o Requerente ao ter forçosamente e sem aviso prévio, de realizar todo o voo num outro lugar, diverso do que tinha reservado para si, sofreu incómodos e angústias que devem ser compensados a título de indemnização, por danos não patrimoniais. Atendendo a toda a prova produzida, e todas as circunstâncias envolvidas, reputa-se equitativo atribuir ao Requerente o direito a receber da Requerida uma compensação monetária no valor de € 50,00 (cinquenta euros), a título de indemnização por danos não patrimoniais, nos termos do artigo 566.º do Código Civil.

## **8. DECISÃO**

**Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente ação e, em consequência, condeno a Requerida B, a indemnizar o Requerente no montante global de € 57,00 (cinquenta e sete euros), dos quais € 7,00 (sete euros) a título de danos patrimoniais e € 50,00 (cinquenta euros) a título de danos não patrimoniais.**

Notifique e deposite.

Braga, 27 de maio de 2024.