



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

*Processo n.º 1978/25*

**SENTENÇA**

**Sumário:**

**1 - O cancelamento de viagem aérea que não seja devida a circunstâncias excepcionais determina para a transportadora a obrigação de pagamento de uma indemnização.**

**2 - O facto de a transportadora ter reconhecido logo de início esse direito de indemnização e de, apesar disso, não ter efetuado o pagamento depois de ter decorrido mais de um ano, obrigando o cliente à realização de sucessivas diligências e à consequente perda de tempo e transtornos pessoais, determina a obrigação de pagamento de uma quantia suplementar quantificada de acordo com a equidade.**

**I - [REDACTED]**

apresentou reclamação contra

[REDACTED]

Alegou que adquiriu bilhete para voo, com saída no Porto e chegada na Madeira, no dia 27/10/2024, correspondente à reserva [REDACTED]. O voo foi cancelado pela Reclamada.

A 16/01/2025, a Reclamada reconheceu a responsabilidade pelo cancelamento, confirmando que o Reclamante era elegível para o pagamento de uma compensação no valor de € 250,00, ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Após este reconhecimento, o Reclamante foi informado de que deveria aguardar 20 dias úteis para a realização do respetivo pagamento.

Findo este prazo, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada, tendo recebido novamente a indicação de que deveria aguardar mais 20 dias úteis.

O ciclo de adiamentos tem-se repetido e prolongado ao longo dos últimos 11 meses, sem que o pagamento tenha sido efetuado.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

Esta situação tem tido vários transtornos com deslocações e tempo despendido na resolução da mesma.

Pretende receber a compensação pelo voo cancelado pela reclamada (€ 250,00) e compensação pelos transtornos causados no valor que for considerado justo.

A reclamada apresentou a “exposição” que consta de fls. 51, na qual assume a sua obrigação de indemnizar o Reclamante no valor de € 250,00, para além das quantias de € 30,65 e de € 19,35, já pagas ao Reclamante por despesas que por este foram feitas.

Porém, nega a sua obrigação de efetuar qualquer outra reparação a título de compensação pelos transtornos invocados pelo Reclamante, por entender que não encontra base legal no nosso ordenamento jurídico.

**II** - Foi efetuada a audiência de julgamento, após o que foram considerados provados os seguintes factos:

- O Reclamante adquiriu bilhete para voo, com saída no Porto e chegada na Madeira, no dia 27/10/2024, correspondente à reserva [REDACTED]
- Tal voo foi cancelado, tendo a Reclamada reconhecido a sua responsabilidade pelo cancelamento e confirmando que o Reclamante era elegível para o pagamento de uma compensação no valor de € 250,00, ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.
- Após este reconhecimento, o Reclamante foi informado de que deveria aguardar 20 dias úteis para a realização do respetivo pagamento.
- Findo este prazo, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada, tendo recebido novamente a indicação de que deveria aguardar mais 20 dias úteis.
- O ciclo de adiamentos tem-se repetido e prolongado ao longo dos últimos 11 meses, sem que o pagamento tenha sido efetuado.
- A Reclamada chegou a comunicar em 28-3-25 que o pagamento da compensação foi efetuado por transferência (fls. 23), o que não se verificou, o que foi posteriormente repetida, nos mesmos termos e com o mesmo resultado (fls. 26).
- Para a resolução da situação o Reclamante teve de perder diversas horas do seu tempo, sem obtenção de qualquer resultado.
- O Reclamante exerce a profissão de técnico informático e os sucessivos protelamentos do pagamento da indemnização reconhecida pela Reclamada tem sido causa, para além dos incómodos, de perda de horas que, em vez de serem utilizadas no exercício da sua atividade ou noutras atividades, foram aplicadas nas sucessivas interpelações e contactos havidos com os serviços da Reclamada sem que esta tenha sido consequente





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

relativamente à assunção da sua responsabilidade quanto ao pagamento da indemnização de € 250,00.

Os factos apurados resultam da audição do Reclamante e da análise da documentação junta.

**III** – Não se colocam dúvidas quanto ao direito do Reclamante ao recebimento da quantia de € 250,00 decorrente do cancelamento de uma passagem aérea do Porto para o Funchal. A própria Reclamada o admitiu extra processualmente e confirmou isso mesmo já no âmbito da presente reclamação.

Todavia, das declarações à prática vai um grande passo que tem levado a que, sem qualquer justificação plausível, ainda não tenha sido efetivado o pagamento de tal quantia, dando até a ideia de que o protelamento desse pagamento tem como único objetivo cansar o Reclamante e fazê-lo desistir da sua pretensão.

Esse comportamento é manifesto quando se analisa a documentação junta aos autos e que reflete as sucessivas comunicações estabelecidas entre as partes e, além disso, tem-se projetado até no âmbito da presente reclamação, já que, reconhecido que foi o direito do Reclamante, não se compreende que, dentro dos princípios da boa fé por que devem pautar-se as partes nas suas relações comerciais, não tenha sido ainda transferido para a conta bancária do Reclamante o valor daquela indemnização, tanto mais que a Reclamada está na posse, há largo tempo, dos dados bancários necessários.

Seguro é que, para além do reconhecimento do direito ao recebimento da indemnização no valor de € 250,00, devidos são ao Reclamante também os juros de mora à taxa legal, desde 28-10-2024, na medida em que é manifesto o incumprimento, exclusivamente imputável à Reclamada, da obrigação de pagamento da referida indemnização.

O Reclamante pretende, além disso, que seja arbitrada uma compensação pecuniária pelos transtornos provocados por esta situação de incumprimento, tendo em conta designadamente o tempo despendido com deslocações ou com o tratamento da presente reclamação.

Contrapôs a Reclamada dizendo na “exposição” que apresentou que o nosso ordenamento jurídico não reconhece, para estes casos, o direito de indemnização por danos morais.

Nos termos do art. 12º da Lei do Consumidor, “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”. E nos termos do art. 9º, nº 1, “tem ainda o “direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Todavia, independentemente do que possa considerar-se relativamente à ressarcibilidade de danos não patrimoniais originados por incómodos decorrentes da não assunção efetiva da responsabilidade da Reclamante, a pretensão do Reclamante não pode ser reduzida exclusivamente ao ressarcimento de danos morais, sendo certo que a demora na resolução da questão e no pagamento efetivo da quantia de € 250,00 tem motivado perda de tempo que poderia ser empregue pelo Reclamante noutras tarefas, incluindo as profissionais.

O tempo não constitui um fator que apenas se revele importante, como é, para a Reclamada que exerce atividade na área do transporte aéreo. Pelo contrário, é um elemento objetivo cujo dispêndio inútil na resolução de uma questão não poderá deixar de ser valorizado na resolução do presente litígio.

Afinal, exercendo o Reclamante uma atividade profissional e tendo, a par disso, a sua vida pessoal, o tempo que tem inutilmente empregue na efetivação, sem fim à vista, da sua pretensão inicial não pode deixar de ser valorizado, atribuindo-lhe uma compensação que, na falta de outros elementos, deve ser encontrado através da equidade.

O facto de a lei prever a atribuição de uma indemnização taxativamente fixada para os casos de cancelamento de voo não impede a exigibilidade de outra compensação sustentada em factos diversos do referido cancelamento.

Note-se que, há mais de um ano, pelo menos desde 16-1-2025, a Reclamada prometeu ao Reclamante o pagamento da indemnização, o que, se tivesse sido cumprido, além de evitar a presente reclamação, teria evitado a perda de tempo e os transtornos que foram provocados.

Transtornos esse que, no caso concreto, apresentam ainda suficiente gravidade para sustentar, a par da referida perda de tempo, o pagamento de uma indemnização suplementar.

Ao abrigo da equidade considera-se justa a atribuição de uma quantia no valor de € 80,00.

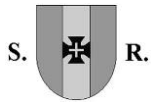
**IV – Face ao exposto, decide-se julgar procedente a reclamação, condenando a Reclamada no pagamento:**

**- Da quantia de € 250,00, acrescida de juros de mora à taxa legal, desde 28-10-2024, até efetivo pagamento;**

**- E de uma indemnização no valor de € 80,00, com juros de mora daqui em diante até efetivo pagamento.**

**Sem custas.**





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

Funchal, 11-3-26

A. Abrantes Geraldes

