



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

*Processo n.º 2010/26*

**SENTENÇA**

**Relatório:**

1 - [REDACTED]

apresentou reclamação contra

[REDACTED]

Alegou que na manhã do dia 10/8/2023, às 7h00m, tinha um voo de regresso programado do Porto para o Porto Santo.

No 9/8/2023, foi levada para as urgências do Hospital de Barcelos e, depois, transportada de ambulância para o Hospital de Braga para tratamento.

O seu namorado contactou imediatamente a Reclamada, em 9/8/2023, pelas 22h00m, para alterar a sua viagem de 10/8/2023 para 13/8/2023, por motivos médicos (internamento imprevisto). Explicou a situação da Reclamante e a Reclamada informou que seria possível alterar o voo de regresso sem custos, com base numa declaração médica, que seria enviada posteriormente, o que ocorreu.

O namorado da Reclamante comprou, assim, um novo bilhete de volta por € 348,99, acrescido da taxa de alteração de € 55,48, perfazendo um total de € 404,47, para posteriormente solicitar o reembolso, conforme os termos da reclamada.

O valor do bilhete original, previsto para 9/8/2023 de € 50,49 foi deduzido a esse valor.

O valor total da alteração de voo foi de € 404,47 - € 50,49 = € 353,98.

Devido a um vale usado pela compra *online*, o pagamento de 9/8/2023 foi reduzido, perfazendo o total de € 327,50, sem prejuízo do valor real do voo que é de € 353,98.

Esta alteração de voo, comprovada com atestado médico, não está sujeita a custos adicionais e seria reembolsada mediante a apresentação do atestado médico.

A impossibilidade de viajar da Reclamante devida a imprevistos médicos foi confirmada pelo internamento hospitalar, após o qual a Reclamante recebeu alta médica a 11/8/2023.

Posteriormente, o médico emitiu o atestado médico solicitado pela Reclamada, para processar o reembolso dos custos adicionais.





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

A Reclamante enviou o atestado médico à Reclamada para que o pedido fosse concluído de acordo com os procedimentos e recebesse o reembolso.

Apesar de ter apresentado a tal declaração válida, que se refere claramente ao voo perdido no dia 10/08/2023 por motivos médicos, a Reclamada recusou o reembolso do valor despendido.

A Reclamada alegou que o reembolso se referia a “outro voo” em que o embarque foi recusado, o que é incorreto, uma vez que o pagamento foi efetuado em 9/8/2023 para alterar a viagem de 10/8/2023 para 13/8/2023.

O voo recusado que a Reclamada se referiu, só ocorreu no dia 13/8/2023, novamente por motivos médicos, para os quais foi apresentada outra declaração do médico assistente.

Este voo de 13/8/2023 foi remarcado gratuitamente, para a Reclamante e o seu companheiro, para o dia 14/8/2023 e não faz parte do pedido de reembolso do voo de 10/8/2023.

O pedido de reembolso de € 353,98 baseia-se na alteração efetuada a 9/8/2023 para o voo de 10/08/2023.

A Reclamante contactou várias vezes a Reclamada para obter o reembolso, tendo recebido a última resposta a 25/11/2024, confirmando a posição já assumida pela mesma, que não corresponde com a verdade, uma vez que se referia ao voo de 13/8/2023, e não de 10/08/2023.

Pretende o reembolso do custo extra de € 353,98, com base na alteração efetuada a 9-9-2023, para o voo de 10-8, que foi reagendado para 13-8-23, por motivos de doença (internamento hospitalar), mais os juros de mora desde 10-8-23.

Valor cobrado pela alteração: € 353,98.

A Reclamada contestou e alegou que não está demonstrado pela Reclamante que a mudança de voo de dia 10 para dia 13-8 se tenha devido a alguma doença.

## **2 - Realizou-se a audiência de julgamento, sendo considerados provados os seguintes factos:**

A Reclamante adquiriu um bilhete de passagem aérea do Porto para Porto Santo para o dia 10-8-2023.

Por razões não apuradas, esse bilhete foi transferido para o dia 13-8-2023.

No dia 13-8-2023 foi elaborada e assinada a declaração médica de fls. 26, na qual se declarou que a Reclamante, por ser portadora de patologia cardíaca, deveria tomar a





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

medicação com a prescrição médica em anexo ( ), não havendo o risco de viajar sob o efeito de tal prescrição

No dia 13-8-2023, a Reclamante apresentou-se para viajar, tendo sido impedida pelo comandante do avião com fundamento em motivos de saúde, razão pela qual a viagem foi alterada, sem custos para a Reclamante, para o dia 20-8-2023.

O “*Formulário da Declaração Médica*” extraído do *site* da Reclamada e que consta de fls. 19 a 25, datado de 4-9-2023 e referente ao voo marcado para o dia 10-8-2023, não se encontra assinado por qualquer médico, mas apenas pela Reclamante.

### **Não está provado** que:

A alteração do voo de dia 10 para dia 13 tenha sido devida a motivos de saúde.

A decisão da matéria de facto resulta essencialmente da análise documental, sendo certo que as declarações prestadas pela Reclamante, confirmando o que invocara na reclamação inicial acerca dos motivos da transferência da viagem de 10 para 13-8-2023, não encontram demonstração na documentação apresentada.

**3** – A pretensão da Reclamante fundada na verificação de um quadro clínico que impossibilitasse a realização do voo para o qual adquirira o bilhete poderia, em tese, ser julgada procedente, tendo em conta, desde logo, as condições contratuais divulgadas pela própria Reclamada no respetivo *site*, no qual se preveem os requisitos que devem ser cumpridos para que seja autorizada a modificação do voo.

Foi, aliás, aludindo a tais condições que a Reclamante apresentou a sua reclamação no sentido de ser compensada pelo valor do bilhete que substituiu o bilhete que adquirira para a viagem que não se realizou.

Mas para que tal pretensão pudesse ser efetivamente acolhida necessário seria que se apurasse que foram motivos relacionados com o seu quadro clínico, atestados por entidade hospitalar ou por profissional médico, que estiveram na base da alteração do voo.

Ora, apesar das declarações da Reclamante, o certo é que a documentação que apresentou não revela minimamente essas condições relacionadas com o voo que estava marcado para o dia 10-8-2023.

Aliás, constituindo um passo fundamental para a apreciação da sua pretensão por parte da Reclamada o preenchimento do Formulário disponibilizado, o que foi apresentado pela Reclamante não contém qualquer elemento relacionado com a alegada doença que a afetou antes do voo marcado para 10-8-2023 e que, na sua versão, determinou o internamento hospitalar.





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

Não seria, aliás, difícil a demonstração de tal facto, motivo pelo qual a ausência do necessário elemento documental apenas pode ser imputada à própria Reclamante.

Por conseguinte, faltando a prova do facto essencial, improcede a reclamação.

**4 – Face ao exposto, julgo improcedente a reclamação e absolvo a Reclamada do pedido.**

Sem custas.

Funchal, 30-4-26

A. Abrantes Geraldes

