

Processo nº 2156/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Fornecimento de bens e prestação de serviços

**Direito aplicável:** Regulamento nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11/02/2004

**Pedido do Consumidor:** Pagamento do valor total de € 2615.97, a título de indemnização por motivo de cancelamento de voo.

---

---

**Sentença nº 189/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo, representado por Advogado)

(reclamada-Advogada Estagiária)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e o seu ilustre mandatário, e através de vídeo conferência a ilustre mandatária da reclamada.

A reclamada apresentou contestação com a qual juntou 4 documentos e cujos duplicados foram entregues ao reclamante.

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude da mandatária da reclamada sustentar que devido à situação de pandemia, a sua

constituente não estará obrigada a indemnizar o reclamante em consequência do seu regresso de Bangcoque para Lisboa onde se encontrava em 19/03/20.

Ambos os mandatários usaram da palavra para alegações.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Em face da situação descrita, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em Janeiro de 2020, os reclamantes adquiriram 4 passagens a aéreas na reclamada, Lisboa-Bangcoque-Lisboa, com escala no Dubai, com data de ida a 06.03.2020 e de regresso a 20.03.2020, no valor total de € 2.253,18.

2) Em 19.03.2020, os reclamantes contactaram a reclamada, tendo sido informados que o seu voo de regresso fora cancelado por motivo da pandemia da Covid19, não existindo naquele momento, nenhuma alternativa de resolução do problema por parte da companhia.

3) O reclamante pagou: Suplemento de alteração de voo na reclamada Despesas de alojamento adicional até ao novo voo.

Despesas de alimentação no período até ao novo voo.

Voo extra Dublin-Lisboa.

4) O reclamante e a família fizeram a viagem de Lisboa / Bangcoque mas quando pretenderam regressar, a reclamada cancelou a viagem de regresso. O reclamante esperou 3 dias, mas a reclamada não operou o transporte de Bangcoque / Lisboa.

5) O reclamante teve de adquirir bilhetes de regresso de Bangcoque até Dublin, pelos quais pagou o montante de €1.556,00 e depois de Dublin para Lisboa que lhe custaram €355,96.

6) O reclamante pagou assim, pelo regresso a Lisboa com a família o montante de €1.911,96, o que perfaz o total global de €1.911,96.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Resulta da matéria provada, que o reclamante aguardou durante 3 dias para que a reclamada diligenciasse no sentido de o reclamante poder regressar a Lisboa, sem qualquer encargo uma vez que já tinha pago a viagem de ida e volta no valor supra referido de €2.253,18.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

O reclamante e sua família tiveram despesas de alimentação de €312,67, conforme prova no Doc.3 e despesas de alojamento no valor de €391,34.

Adicionados estes valores ao valor de transporte de regresso, verifica-se que o reclamante despendeu pelo menos para conseguir regressar a Lisboa o valor de €2.615,97.

Tendo em consideração que é aplicável à situação em apreciação o Regulamento nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11/02/2004, com as alterações que posteriormente lhe foram introduzidas, o Tribunal tem em consideração que a reclamada procedeu ao cancelamento do voo de regresso, e que impediu, por razões que segundo a reclamada, tem a ver com a pandemia, mas o Tribunal não tem esse entendimento, porquanto se assim fosse, o reclamante também não poderia regressar a Portugal através de outros voos efectuados por outras empresas. Isto tendo em conta, que a pandemia sendo internacional afecta não apenas a reclamada mas todas as outras empresas congéneres.

Sendo assim, há que ter em conta o disposto no artº 5º, alínea a) e b), conjugadas com o artº 8º e 9º do mesmo Diploma Legal, pelo que a reclamada deverá pagar ao reclamante os valores acima referidos no montante de €2.615,97, face ao disposto nas aludidas disposições legais.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de €2.615,97.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 4 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

