



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1664 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 39/2002, de 27 de Novembro; Regulamento (CE) no 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004

**Pedido do Consumidor:** Indemnização, no valor total de €4.533,00.

---

## **Sentença nº 101 / 2022**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

---

## **SUMARIO:**

O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado, em especial, pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal – Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional - e pelo Regulamento (CE) no 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

---

### **1. Relatório**

**1.1.** A Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento da quantia de €4.533,00, correspondente a indemnização em razão de recusa de embarque no voo de ida, em razão de cancelamento de voo de volta e a título de despesas extraordinárias, vem em suma alegar na sua reclamação inicial o cumprimento defeituoso do contrato de transporte celebrado entre as partes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega, em suma a inexistência de qualquer incumprimento defeituoso/ incumprimento contratual da sua parte, porquanto o voo de ida foi qualificado como “no show” e o voo de volta foi cancelado nos termos legais atentas as condições meteorológicas.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e sua Ilustre Mandatário Forense e ausência dos demais, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2. Objeto de Litígio**

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €4.533,00.

\*

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Dos Factos**

#### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerente reservou, com o código de reserva ----- voo de ida a 16 de Agosto de 2020 e volta em 24 de Agosto de 2020 entre Lisboa, Portugal continental e Funchal, arquipélago da madeira para 4 adultos e 3 crianças;
2. Um dos passageiros que acompanhava a Reclamante pagou o valor de €903,00 a título de taxa de bagagem de porão;
3. A reclamante apresentou-se na porta de embarque após o seu encerramento
4. No dia 24 de Agosto de 2020 as condições meteorológicas não permitiram a realização do voo de regresso da Reclamante.



5. A Requerente despendeu a quantia de €38,00 em viagem de táxi no retorno ao hotel perante o cancelamento do voo, os quais foram já reembolsados pela Requerida.

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Reclamante não conseguiu realizar o check in online na véspera do voo
2. Na data do embarque havia apenas um funcionário da empresa para o check in in loco, houve demora excessiva no atendimento e no despacho das cadeiras das crianças
3. Foi negado embarque em voo alternativo o que forçou as famílias a pagarem pouco mais de 900 euros para não perderem o investimento de férias
4. A Requerente por conta da situação perdeu a reserva do carro e só após a meia noite conseguiram sair do aeroporto com um veículo, ocasião em que em especial as 3 crianças estavam cansadas e sem alimentação adequada
5. No dia 24 só a Requerida cancelou os seus voos

\*

### 3.3. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou da prova documental carregada aos autos, como o sejam os tickets de embarque e comunicações trocadas entre Reclamante e Reclamada que permitiram a identificação da reserva e dos voos em questão, bem como o print do sistema interno da reclamada relativamente à hora de comparência da Reclamada à porta do embarque e bem assim os relatório meteorológico que permitiram a este Tribunal moldar a convicção quanto à condições atmosféricas do dia de retorno.

Há que afirmar que, **relativamente à matéria não provada** assim o resultam por ausência de qualquer elemento probatório junto aos autos, que permitisse a este Tribunal Arbitral conhecer dos factos alegados. Efetivamente os factos alegados pela Reclamante não foram corroborados com qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer dos mesmos, não se podendo extrair as conclusões pretendidas da inquirição da Testemunha -----, tendo ademais este



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

afirmado que a Reclamante e a família chegara à porta do embarque (no voo de ida) em momento posterior ao seu encerramento.

\*\*

### **3.4. Do Direito**

Resulta pois da relação material controvertida apresentada pela Requerente que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual de um contrato de transporte aéreo internacional celebrado com a Requerida.

Ao contrato de transporte aéreo internacional tem aplicação a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, efetuada em Montreal, em 28 de Maio de 1999, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, bem como o Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, que entrou em vigor em 17 de Fevereiro de 2005, e que estabelece regras comuns aos Estados-Membros para a indemnização e a assistência de passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revogou o Regulamento (CEE) nº 296/1991.

Pode afirmar-se que a responsabilidade da transportadora para se verificar assenta na verificação dos seguintes pressupostos: cumprimento defeituoso do contrato de transporte (por exemplo, atraso de pessoas e/ou bagagens); na existência de danos; na inexistência de diligências adequadas a evitar o dano e, naturalmente, nonexo de causalidade entre o ato danoso e o próprio dano.

A transportadora responderá, portanto, por culpa presumida e de forma limitada, podendo esta eximir-se dessa responsabilidade, invocando a causa de exclusão da responsabilidade prevista na 2ª parte do artigo 19.º ou a culpa exclusiva ou concorrente do passageiro, prevista no artigo 20.º da Convenção.

Ponto essencial é que, e na esteira da responsabilidade contratual preconizada já no regime geral postulado no nosso Código Civil, haja incumprimento contratual/ cumprimento defeituoso por parte da prestadora de serviço aéreo. Facto este que, conforme supra se deixou refletido em sede de matéria factual e respetiva motivação, a Requerente não logrou provar.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Seja porque e conforme afirmado o embarque no voo de ida se deveu a causa imputável à própria Reclamante e família: a apresentação tardia na porta de embarque, sendo a sua omissão no voo classificada como “no show/ late to gate”.

Seja porque resulta provado que no dia do voo de regresso o cancelamento do mesmo se ficou a dever a causas extraordinárias, como sejam as condições meteorológicas, não imputáveis à Reclamada, o que per si, não ocasiona qualquer direito indemnizatório à Reclamante, no demais poderia a Reclamante ser indemnizada pelas despesas extraordinárias que teve de incorrer, como o sejam o transporte de táxi (cujo valor não é peticionado pois que a Reclamada procedeu ao reembolso desse montante) e as despesas de pernoita adicional, que não se encontram nem reclamadas nem comprovadas nos presentes autos, não permitindo assim a este Tribunal conhecer das mesmas

Pelo que, e sem mais considerações, há que improceder totalmente a pretensão da Requerente nos presentes autos

#### **4. Dispositivo**

**Nestes termos, julgo a presente demanda arbitral totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.**

Lisboa, 25/4/2022

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)