



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2217/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Atraso

Direito aplicável: artigo 799º do Código Civil; Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro; artigo 496.º do Código Civil; artigo 798.º e 562.º do Código Civil

Pedido do Consumidor:

- 250,00 euros por passageiro de acordo com o que está estipulado na lei em vigor por este tipo de situações
- 2 noites de hotel em Olbia, no valor 158 euros acrescida de 10,00 euros de taxa turística.
- Uma indemnização no valor de 613.92 euros correspondendo ao custo do meu voo, atendendo que perdi 2 dias da minha viagem.

SENTENÇA Nº 414 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que adquiriram à Reclamada duas passagens aéreas, tendo o voo atrasado. Que, em resultado do mencionado atraso, perderam o voo de ligação para o destino final, apenas efetuado dois dias mais tarde. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1270,00: € 250,00 a título de indemnização por Reclamante; € 168,00 por estadia em hotel; € 613,92 por custos com a aquisição do voo perdido.



A Reclamada veio apresentar contestação, nos termos da qual alegou nada ter a indemnizar os Reclamantes por o atraso no voo resultar de *circunstância extraordinária*, aduzindo que a Reclamada prestou assistência aos Reclamantes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. Os Reclamantes adquiriram duas passagens aéreas de Lisboa para Paris (---), com partida às 09:35, a realizar pela Reclamada (cf. fatura 2_2630/000704, itinerário do respetivo voo e bilhetes de avião junto pelos Reclamantes a fls.);
2. Posteriormente, em Paris, os Reclamantes iriam realizar voo para Olbia, Itália, (----), destino final, com partida prevista às 14.35 (cf. fatura 2_2630/000704, itinerário do respetivo voo, bilhetes de avião junto pelos Reclamantes a fls. e declarações da Reclamante);
3. Os Reclamantes adquiriram os mencionados bilhetes para viagem de férias em Olbia, Itália (cf. declarações da Reclamante e *voucher* de reserva/serviços junto pelos Reclamante a fls.);
4. O voo ---- partiu com atraso, por congestionamento no aeroporto, por motivo concretamente não apurado (cf. declarações da Reclamante, mensagem da Reclamada a fls. 6 e 7 e docs. 1 a 3 juntos com a contestação da Reclamada);
5. Em resultado do mencionado atraso, os Reclamantes perderam a ligação em Paris para Olbia, cujo voo, entretanto, partiu (cf. declarações da Reclamante);
6. Em Paris, no aeroporto de Charles de Gaulle, os Reclamantes foram informados pela Reclamada que apenas a 4 de maio havia um voo para Olbia, efetuado pela companhia aérea Transavia, com partida de aeroporto diferente daquele onde se encontravam (cf. declarações dos Reclamantes e bilhetes de avião juntos pelos Reclamantes a fls.);



7. A 4 de maio de 2022, os Reclamantes viajaram de Paris para Olbia, em voo operado pela --- (cf. bilhetes de avião juntos pelos Reclamantes a fls.);
8. Os Reclamantes não efetuaram qualquer pagamento pelo voo de 4 de maio (cf. declarações dos Reclamantes);
9. Entre os dias 2 e 4 de maio, os Reclamante ficaram hospedados em hotel indicado pela Reclamada nas imediações do aeroporto (cf. declarações dos Reclamantes);
10. A Reclamada emitiu *voucher* a favor dos Reclamante por estadia e transportes dos Reclamante, em Paris, para o hotel e do hotel para o aeroporto (cf. doc. n.o 6 junto com a contestação);
11. Os Reclamantes efetuaram reserva de estadia de férias em Olbia, Itália, no Hotel ----, entre os dias 2 e 9 de maio de 2022 (cf. voucher de reserva/serviços junto pelos Reclamante e fatura FT 2_2630/000741 junto a fls.);
12. Pela mencionada estadia, os Reclamantes pagaram a importância de €561,60, acrescido de uma taxa turística (cf. fatura FT 2_2630/000741 e fatura do Hotel ---- de taxa turística junta pelos Reclamantes);
13. Os Reclamante perderam dois dias de férias em Olbia, assim como a participação em excursões que só podiam ter feito a 2 e 3 de maio e de excursão no dia 4, atendendo às horas a que chegaram (cf. declarações da Reclamante);
14. A 16 de maio de 2022, os Reclamantes apresentaram queixa à Reclamada solicitando, a final, o pagamento de certos valores (cf. *email* junto a fls.);
15. A 18 de junho de 2022, a Reclamada respondeu ao Reclamante, considerando não estar obrigada a qualquer compensação (cf. comunicação a fls. 6-7, posteriormente juntas).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração das declarações de Parte da Reclamante que esclareceu o Tribunal que os Reclamante perderam o voo de ligação para o destino final (de férias) por atraso no voo operado pela Reclamada. Que a Reclamada inicialmente não queria disponibilizar gratuitamente aos Reclamantes dormida em Paris e viagem para o destino final, tendo acabado por o fazer. Que os Reclamante fiquem hospedados juntos do aeroporto e que perderam dois dias de férias pagas e as excursões agendadas para os dias em questão. Que acabarem por ter menos tempo de férias e que não conseguiram efetuar as excursões que pretendiam.

Quanto ao motivo do atraso do voo, a Reclamada apenas logrou demonstrar que foi por congestionamento do aeroporto, nada dizendo quanto ao motivo desse congestionamento ou o que fez para ultrapassar o atraso.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se os Reclamantes têm, ou não, direito a ser indemnizados da Reclamada por atraso no voo de Lisboa para Paris e dos danos que alegam que o mencionado atraso lhes causou. Na eventualidade de a resposta

ser afirmativa, impõe-se, num segundo momento, fixar o montante das respetivas indemnizações.

Compulsada a matéria de facto, não há dúvidas de que os Reclamantes embarcaram num voo que atrasou e que, em consequência do mencionado atraso, perderam o voo para o seu destino final, inicialmente previsto para o mesmo dia (cf. factos provados n.ºs 1 a 5). Que, apenas dois dias depois do dia previsto, os Reclamantes efetuaram o voo inicial programado (cf. factos provados n.ºs 6 e 7). Quanto a tais factos, as Partes estão de acordo quanto à sua verificação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, tendo a Reclamada assumido a obrigação de proporcionar aos Reclamantes uma passagem aérea com chegada a certa horas que não foi cumprida, vale presunção de ilicitude e de culpa do incumprimento da mesma (cf. artigo 799.o do Código Civil). E quanto a isto, a Reclamada não logrou demonstrar factos que afastassem a presunção de ilicitude e de culpa do atraso do voo por si operado.

Senão vejamos.

Do ponto de vista jurídico, a matéria em questão encontra-se especificamente prevista no Regulamento (CE) n.o 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro. Este Regulamento, que vigora diretamente na ordem jurídica nacional sem necessidade de transposição, prevê, entre outros, os direitos mínimos dos passageiros em caso de recusa/atraso de voos [cf. al. c) do n.o 1 do artigo 1.o].

Ora, perante a matéria de facto provada, procura a Reclamada afastar qualquer responsabilidade pelos danos reclamados, alegado que o atraso em causa resultou de uma circunstância extraordinária, prevista no n.o 3 do artigo 5.o do Regulamento (CE) 261/2004, por um lado, e por outro, a aplicação do disposto no artigo 19.o da Convenção de Montreal na parte que afasta a exclusão da responsabilidade da Reclamada.

Mas, a nosso ver, sem razão.

Começando pelo disposto no n.o 3 do artigo 5.o do Regulamento (CE) 261/2004, não estando em causa o cancelamento de um voo, mas um atraso, não é de aplicar o mesmo ao caso em discussão. Mas, ainda que se entendesse diferentemente, sempre se dirá que, em nosso entender, não se retiraria de um congestionamento no aeroporto, ao contrário do que a Reclamada quer fazer crer, uma situação de *carácter extraordinário*. Conforme é do conhecimento público, os congestionamentos nos aeroportos são uma situação recorrente. Assim, seria ainda necessário demonstrar que o congestionamento ocorreu por motivo extraordinários. Por exemplo, por incêndio no aeroporto ou queda de avião.

Avançando para a parte final do artigo 19.o da Convenção de Montreal, aplicável aos atrasos de voos, pode ler-se no mesmo que “*a transportadora não será responsável pelo dano resultante de atraso se provar que ela ou os seus trabalhadores ou agentes adotaram todas as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas para evitar o dano ou que lhes era impossível adotar tais medidas*”. Assim, nos termos do mencionado artigo e nas condições previstas no mesmo admite-se que a responsabilidade da empresa transportadora por danos resultantes de atraso de voo possa ser excluída. Ora,



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



quanto a isto ficou provado, por um lado, o atraso no voo e, por outro, que o mesmo resultou de constrangimentos no aeroporto. Contudo, perante o disposto no mencionado artigo 19.o da Convenção de Montreal, é nosso entendimento que não basta à transportadora aérea demonstrar que o atraso do voo resultou de constrangimentos

Assim, em face do exposto, estando provado que os Reclamantes adquiriram passagens aéreas à Reclamada cujo voo sofreu atraso e não tendo a Reclamada elidido a presunção de culpa do mencionado atraso, apenas se pode concluir pela responsabilidade da mesma pelos danos causados aos Reclamantes.

Quanto aos mencionados danos, pedem os Reclamantes a condenação da Reclamada no pagamento dos seguintes valores:

- € 250,00, por passageiro;
- € 158,00, acrescido de € 10,00, por duas noites de hotel em Olbia;
- Indemnização de € 613,92, correspondente ao custo dos voos dos Reclamantes.

Quanto pagamento da quantia de € 250,00 por Reclamante, nos termos do disposto no artigo 6.o do Regulamento (CE) 261/2004, que regula os atrasados de voos, apenas se prevê, nas circunstâncias contempladas no mesmo, deveres de assistência a prestar aos passageiros, em momento algum remetendo para o artigo 7.o do mencionado diploma, que regula o direito a indemnização. Assim, apenas se pode concluir que o disposto no artigo 7.o do mencionado diploma, e as indemnizações neste previstas, não são de aplicar.

Contudo, o que se acabou de observar não significa que os passageiros de voos atrasados não tenham direito a ser indemnizados pelos danos sofridos. Seja à luz do já mencionado artigo 19.o da Convenção de Montreal, seja nos termos gerais da responsabilidade obrigacional por violação de contrato de transporte (cf. artigo 798.o e seguintes do Código Civil). Contra o que se acabou de observar, não procede o Regulamento (CE) 261/2004, que apenas prevê os direitos mínimos dos passageiros (cf. arts 1.o, n.o 1, e 12.o, n.o 1), não prejudicando os direitos dos passageiros a serem indemnizados nos termos gerais.

Teria ainda de demonstrar que, perante tais constrangimentos, fez tudo o que era razoável para evitar ou ultrapassar os danos do atraso, o que não sucedeu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, regressando à matéria de facto, ficou provado que os Reclamantes perderam, em resultado do atraso o voo --- o voo para o seu destino final, apenas efetuado dois dias mais tarde. Que, em consequência, não gozaram de dois dias de férias previamente pagar e reservadas, nem participaram em excursões agendadas para esses dias.

Considera o Tribunal que a privação de dois dias férias previamente agendadas pelos Reclamantes, a privação de realizar excursões agendadas para esses dias e a permanência dos Reclamante, durante dois dias, em hotel junto do aeroporto, correspondem a danos morais que assumem gravidade que não pode deixar de merecer tutela pelo Direito (cf. artigo 496.o do Código Civil). Assim, considerando os factos provados, fixa-se a respetiva indemnização, nos termos do disposto no n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil em € 150,00, por Reclamante, num total de € 300,00.

No que concerne ao pedido de condenação da Reclamada no pagamento de €158,00, acrescido de € 10,00, por duas noites de hotel em Olbia, ficou provado que os Reclamantes tinham reservado uma estadia no mencionado Hotel entre os dias 2 e 9 de maio de 2022, que pagaram de € 561,60, num total de 7 noites, acrescido de uma taxa turística. Mais ficou provado que, em resultado do atraso do voo ----, os Reclamante perderem o voo para o destino final, só tendo chegado a Olbia a 4 de maio. Ou seja, que os Reclamantes perderam duas noites que tinham reservado e pago no hotel em Olbia. Nestes termos, apenas se pode concluir que a Reclamada é responsável pelos prejuízos material de os Reclamante terem pago duas noites por um hotel cujos serviços não aproveitaram (cf. artigo 798.o e 562.o do Código Civil). Concretamente, em € 160,45, acrescido de € 7,00, de taxa turística (€ 25:7x2).

Por fim, pedem os Reclamantes a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização de € 613.92, correspondente aos custos dos voos dos Reclamantes. Quanto a este pedido, tendo ficado provado que a Reclamada proporcionou aos Reclamantes, ainda que dois dias de atraso em relação ao contratado, um voo para o destino final, sem custos adicionais para os Reclamantes, apenas se pode concluir que os Reclamantes não sofreram um prejuízo material com a realização do voo atrasado, não sendo os custos suportados pelos Reclamantes com os voo inicialmente reservado um dano a suportar pela Reclamada, sob pena se se estar a provocar um enriquecimento indevido aos Reclamante.

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial das pretensões dos Reclamantes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----- no pagamento aos Reclamantes da quantia total € 467,45.

Fixa-se à ação o valor de € 1.270,00 (mil duzentos e setenta euros) o valor indicado pelos Reclamantes e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)