



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4858 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Regulamento (CE) nº261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro; artigo 762º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução do montante de €1500,00.

SENTENÇA Nº 119 / 2023

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

Alega os Reclamantes, em síntese, que tinham duas passagens aéreas relativas a viagem a efetuar pela Reclamada e que, por ocasião do embarque, o mesmo foi indevidamente recusado, apesar de os Reclamantes terem toda a documentação necessária para tal. Pedem, a condenação da Reclamada na remarcação de nova viagem ou na devolução do valor, de € 1500,00 (cf. pedido a fls. 4).

Por sua vez, a Reclamada contestou, alegando que os passageiros em questão chegaram tarde à porta de embarque, no momento do fecho. Que os passageiros devem apresentar-se com a antecedência solicitada e com os documentos necessários ao embarque. Que a mulher do Reclamante não conseguiu localizar um dos documentos a apresentar tendo o embarque fechado e o Reclamante sido impedido de embarcar. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação, com a absolvição da Reclamada do pedido.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea de aviação (facto conhecimento público);
2. Os Reclamantes tinham duas passagens aéreas da Reclamada, de Lisboa para Nova Iorque, voo ---, a efetuar a 4 de novembro, pela 18h50 (cf. doc. a fls. 5 e 7);
3. Os Reclamantes pretendiam efetuar a mencionada viagem para visitar a sua filha (cf. docs. a fls. 5 e 7 e declarações do Reclamante);
4. O Reclamante tem 70 anos, sendo reformado (cf. declarações do Reclamante);
5. Nos termos do 13.2. das condições gerais de transporte da Reclamada, prevê-se o seguinte (cf. Doc. 5 junto com a contestação):

“13.2 Documentos de Viagem

Antes da viagem, deverá apresentar-nos todos os documentos, de saída, de trânsito, de entrada, de saúde e outros, exigidos por lei, regulamento, decisão ou outras normas dos países envolvidos, deverá permitir-nos que façamos e retenhamos cópias dos mesmos e, se lhe for solicitado, deverá confiar, a um membro da tripulação da aeronave e até ao final do voo, o seu passaporte ou o seu documento de viagem correspondente. Reservamo-nos o direito de lhe recusar transporte se não cumprir tais requisitos ou se os seus documentos de viagem parecerem não estar em ordem.”

6. No dia da viagem, ao chegar à porta de embarque, a funcionária da Reclamada solicitou ao Reclamante o VISA ou ESTA de entrada nos Estados Unidos (cf. docs. junto a fls. 9-10, Doc. 1 junto com a contestação e declarações do Reclamante);



7. O Reclamante não compreendeu o que lhe estava a ser pedido para exibir, não tendo mostrado o VISA ou ESTA (cf. declarações do Reclamante);
8. A funcionária da Reclamada limitou-se a dizer aos Reclamantes que sem o ESTA não embarcavam, nunca lhes tendo explicado que documento era (cf. declarações do Reclamante);
9. Posteriormente, a mesma funcionária, solicitou ao Reclamante o certificado de vacina antiCOVID (cf. declarações do Reclamante, Doc. 2 junto com a contestação e <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/travelers/international-travel-during-covid19.html>);
10. O Reclamante exibiu o mesmo, mas a Reclamante, atento o facto de estar nervosa com a solicitação do ESTA, não conseguiu encontrar a cópia do seu certificado de vacina anticovid, cuja fotografia guardava no telemóvel (cf. declarações do Reclamante);
11. Atenta a necessidade de fechar a porta de embarque e não tendo os Reclamantes exibido o ESTA, nem a Reclamada o Certificado Covid, foi-lhe recusado embarcar no voo ----, pelas 18:37:08 (cf. declarações do Reclamante e Doc. 3 junto com a contestação);
12. O embarque do voo foi encerrado pela 18:37:34 (cf. Doc. 4 junto com a contestação);
13. Os Reclamantes tinham, por ocasião da viagem, o ESTA e o Certificado de Vacinação (cf. docs. a fls. 9-10 e 13 e 15 e declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Quem comprou as passagens aéreas do voo ---- que os Reclamantes pretendiam e o valor da respetiva aquisição.

3.1.3. 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 aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante. Este esclareceu o Tribunal que ia viajar, juntamente com a sua mulher, para Nova York para visitar a sua filha. Que, no dia em causa chegou ao portão de embarque perto do termo do fecho, por ser o mais longe de todos e o aeroporto estar uma confusão, por motivo do Web Summit. Que lhe foi recusado o embarque, assim como à sua mulher. Que não apresentou o ESTA solicitado por não ter compreendido que documentação lhe estava a ser pedida, apesar de a ter em seu poder. Que se lhe tivesse sido explicado que era o documento para entrar nos Estados Unidos saberia logo o que estava a ser pedido e teria exibido. Que a sua mulher, pelo mesmo motivo, não exibiu a ESTA e, por ter ficado nervosa, não encontrou o certificado COVID. Que o Reclamante, assim como a sua mulher, tinham os documentos necessários para viajar.

No que diz respeito ao facto não provado A., os Reclamantes não lograram provar o mesmo, através de qualquer meio de prova atendível. Isto é, que comprou a viagem à Reclamada, o preço da mesma ou que a viagem lhe tivesse sido oferecida. Questionado sobre a aquisição dos bilhetes de viagem, o Reclamante admitiu que os mesmos pudessem ter sido adquiridos pela sua filha, desconhecendo o valor.

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 e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se os Reclamante têm, ou não, direito à remarcação de nova viagem ou à devolução do valor correspondente aos bilhetes de avião não utilizados.

A matéria em questão encontra-se 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 de embarque contra a sua vontade [cf. al. a) do n.º 1 do artigo 1.º]. Isto é, de recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 2 do artigo 3.º, exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem [cf. al. j) do artigo 2.º do mencionado Regulamento].

Assim, perante a matéria de facto, importa analisar se a recusa de embarque aos Reclamantes foi, ou não, justificada.

Estando em causa uma viagem para os Estados Unidos, tinham os Reclamantes de apresentar a documentação necessária para sair de Portugal, assim como a exigida para entrar no respetivo país de destino, sob pena de regressarem a Portugal, com custos a suportar pela Reclamada. No caso o Certificado de Vacinação Covid e o ESTA, respetivamente.

Ficou provado que os Reclamante tinham tais documentos (cf. facto provado n.º 13).

Contudo, conforme acabou por reconhecer, ficou também provado que os Reclamantes, apesar de terem em seu poder o ESTA, não o apresentaram à Reclamada por não terem compreendido o que lhes estava a ser pedido, e, depois, a Reclamante por estar nervosa com a situação e com a informação de que não poderia embarcar, não conseguiu exhibir o certificado de vacinação Covid. Mais ficou provado por que esse motivo foi recusado o embarque aos Reclamantes.

Nestes termos, tendo ficado provado que os Reclamantes não apresentaram o ESTA à Reclamada e que a Reclamante, por ocasião do embarque, não conseguiu apresentar o certificado de vacinação, apenas se pode concluir que a recusa de embarque pela Reclamada foi *formalmente justificada*.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Contudo, sem prejuízo do que se acabou de dizer, também nos parece que se impunha à Reclamada, na solicitação da mencionada documentação aos Reclamantes, proceder com deveres de boa-fé (artigo 762.o do Código Civil). Concretamente observando o dever acessório de informar os Reclamantes de qual era o documento cuja exibição se pretendia, quando os mesmos não tinham compreendido qual era, apesar de o nome técnico indicado para o mesmo ter sido o correto. Isto é, por outras palavras, ao alcance aos Reclamantes, por os mesmos não terem compreendido e não ser um nome que, em nosso entender, tivesse de saber. Habitualmente, para um consumidor/passageiro médio, tal documento é designado por “Visto”, ainda que tecnicamente não seja o correto. Por exemplo, informado os Reclamantes que tinham de apresentar o “documento para entrarem nos Estados Unidos”. Ao não o fazer, a Reclamada manifestamente contribuiu para que os Reclamantes, com os documentos necessários em seu poder e com o nervosismo criado, não os tivessem exibido à Reclamada e, em consequência, não tivessem embarcado.

Assim, em face do exposto, não se considera que a recusa de embarque dos Reclamantes, nos termos em que foi efetuada pela Reclamada possa ser justificada, por ser imputável à conduta da Reclamada, em violação das regras da boa-fé a que estava obrigada.

Nos casos de recusa de embarque contra a sua vontade, a transportada deve nos termos do n.o 3, do artigo 4.o do Regulamento (CE) n.o 261/2004, indemnizar imediatamente os passageiros e prestar-lhes assistência.

Perante estes Direitos e valendo o princípio do dispositivo, apenas cabe apreciar se os Reclamantes têm, ou não, o direito à remarcação de nova viagem ou à devolução do valor correspondente aos bilhetes de avião não utilizados.

Quanto ao direito ao reembolso do preço total da compra dos bilhetes, tal pretensão não pode proceder. Com efeito, não foi sequer alegado, nem ficou demonstrado, que o Reclamante comprou o(s) bilhete(s) relativo à viagem cujo embarque foi recusado pela Reclamada, nem tão-pouco o seu valor.

Relativamente ao direito à remarcação de nova viagem, nos casos de recusa de embarque, os passageiros têm direito, em alternativa ao reembolso do preço de compra dos bilhetes, ao reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade ou em data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares [cf. artigo 4.o, n.o 3, e 8.o, n.o 1, alíneas *b*) e *c*) do Regulamento (CE) n.o 261/2004].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, ao pedir a condenação da Reclamada na remarcação da nova viagem, mais não estão os Reclamantes do que a exercer o seu direito ao reencaminhamento para o destino final pretendido, numa data posterior, da sua conveniência. Termos em que, temos de concluir pela procedência desta pretensão.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente ação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ---a remarcar nova viagem para o destino final pretendido pelos Reclamantes, em condições de transporte equivalentes, em função da sua conveniência, sujeito à disponibilidade de lugares.

Fixa-se à ação o valor de € 1500,00 (mil quinhentos euros), o valor indicado pelo Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)