



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 5002 /2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Atraso

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 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

**Pedido do Consumidor:** Voucher como indemnização pelo atraso.

---

## **Sentença nº 169 / 2023**

**Requerentes:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

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 de uma indemnização no valor de €400,00 (quatrocentos euros) vem alegar na sua reclamação inicial que o seu voo de regresso a Portugal datado de 21 de outubro



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

de 2022 teve um atraso que ocasionou que chegasse a casa as 2 horas da manhã.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, alegando que tempo de atraso do voo --- de Londres com destino a Lisboa do dia 21 de Outubro foi inferior a 3 horas, pelo que não é devida qualquer compensação ao Reclamante.

\*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e da Requerida na pessoal da sua Ilustre Mandatária 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.

## **2.1 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 a Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €400,00.

## **2.2 Valor da Ação**

€400,00 (quatrocentos euros)

## **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 requerida tem por objeto social a exploração de serviços de transporte aérea de passageiros, cargas, mercadorias e correios, bem como a prestação de serviços e a realização das operações comerciais, industriais e financeiras relacionadas direta ou indiretamente com a referida exploração e ainda exercer quaisquer outras atividades consideradas convenientes aos interesses empresariais;

2. O voo --- de Londres com destino a Lisboa do dia 21 de Outubro de 2022 em que a Requerente circulava teve um atraso de 24 minutos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

### 3.3. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou prova documental junta aos autos, mormente os históricos de voo, e concreta hora de aterragem do mesmo, não tendo sido junto qualquer outro elemento probatório.

\*\*

### 3.3. 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.

Decorre do artigo 19.º do Decreto-Lei 39/2002, sob a epígrafe “Atrasos” que: a transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias. Não obstante, a transportadora não será responsável pelo dano resultante do 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

E, de harmonia com o disposto no n.º 1 do artigo 22.º do aludido diploma: No transporte de pessoas, em caso de dano causado por atraso, conforme especificado no artigo 19.º, a responsabilidade da transportadora está limitada a 4150 direito de saques especiais por passageiro.

(...)

Pode assim entender-se que a responsabilidade da transportadora 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, no nexo 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.

No Regulamento CE n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que revogou o Regulamento CEE no 295/91, de 4 de Fevereiro, estabeleceram-se regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

E, decorre do artigo 6.º (Atrasos) que:

*1.–Quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar:*

*a)-Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou*

*b)-Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou*

*c)-Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:*

*i.–a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º,*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

e

*ii. – quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o dia após a hora de partida previamente anunciada, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º, e*

*iii. – quando o atraso for de, pelo menos, cinco horas, a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º*

*2. – De qualquer modo, a assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados no presente artigo para cada ordem de distância.*

Estatui, por seu turno, o artigo 7 do Regulamento (“direito a indemnização”):

*1. – Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de:*

*a) - 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros;*

*b) - 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;*

*c) - 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b).*

*Na determinação da distância a considerar, deve tomar-se como base o último destino a que o passageiro chegará com atraso em relação à hora programada devido à recusa de embarque ou ao cancelamento.*

*2. – Quando for oferecido aos passageiros reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo nos termos do artigo 8.º, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado:*

*a) - Em duas horas, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou*

*b) - Em três horas, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*c)-Em quatro horas, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização fixada no n.o 1 em 50 %.*

*3.–A indemnização referida no n.o 1 deve ser paga em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços.*

*4.–As distâncias referidas nos n.os 1 e 2 devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica.*

Assim e sintetizando, elemento fulcral para se poder afirmar qualquer direito indemnizatório ao passageiro é, que o atraso seja considerável, ou na expressão do Tribunal da Justiça, um atraso superior a duas, três ou quatro horas (consoante a distancia a percorrer no voo), facto que, conforme supra expresso não resulta provado na presente demanda arbitral, resultando provado, isso sim, um atraso de 24 minutos que não colhe tutela legal.

\*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido

Notifique-se

Lisboa, 6/5/23

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)