



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2886 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro

Pedido do Consumidor:

1. Reembolso do valor pago pelo voo, no montante de 34,10€;
2. Indemnização referente à diferença de valores entre os voos da --- e da ---, no montante de 63,66€;
3. Despesas de alimentação, no valor de 20,00€;
4. Compensação legalmente prevista por recusa de embarque, no montante de 250,00€.

No montante global de 367,76€ (trezentos e sessenta e sete euros e setenta e seis cêntimos).

SENTENÇA Nº 14 / 2024

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: -----, identificado nos autos,

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que tinha passagem aérea relativa a viagem a efetuar pela Reclamada e que o embarque foi indevidamente recusado, apesar de ter a documentação necessária para tal. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 367,76: € 34,10, relativo ao valor do bilhete; € 63,66, relativamente à diferença entre o valor do voo adquirido à Reclamada e o voo posteriormente adquirido a companhia aérea terceira; € 20,00 com despesas de alimentação; € 250,00 relativo à compensação legalmente prevista.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por sua vez, a Reclamada contestou, alegando em suma, que a recusa do embarque do voo operado pela Reclamada foi justificada por falta da documentação necessária, que não motivada por *overbooking*, isentando a Reclamada do pagamento das quantias peticionadas. Mais alegou que já procedeu ao reembolso do valor da reserva, com penalidade. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação.

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. O Reclamante tinha passagem aérea da Reclamada de Madrid para Lisboa, voo ---, a efetuar a 20 de fevereiro de 2022, pela 06h:50m, por USD 34,10 (cf. bilhete eletrónico junto a fls. 3-4);
3. O Reclamante pretendia efetuar a mencionada viagem por motivos pessoais (cf. declarações do Reclamante);
4. A 18 de fevereiro de 2022, o Reclamante submeteu, através da DGS, formulário relativo à COVID-19, para identificação de local de passageiro (cf. doc. a fls. 5-7 e declarações do Reclamante);
5. A 20 de fevereiro de 2022, o Reclamante estava vacinado contra a COVID-19, com duas doses da Covishield™ (ChAd=x1 nCov-19 da AstraZeneca) (cf. doc. a fls. 8);
6. A 20 de fevereiro de 2022, o Reclamante tinha um teste negativo da COVID-19, mas expirado (cf. declarações do Reclamante);
7. No dia da viagem, ao chegar à porta de embarque do voo ---, o Reclamante exibiu formulário de Localização de Passageiros submetido na DGS e documento de vacinação (cf. doc. a fls. 5-7 e 8, respetivamente, e declarações do Reclamante);
8. Nesta ocasião, o Reclamante foi informado que o documento apresentado não era aceitável e foi-lhe recusado o embarque no voo --- (cf. doc. 3 junto com a contestação da Reclamada e declarações do Reclamante);
9. O Reclamante reservou um novo voo, de Madrid para Lisboa, a 20 de fevereiro de 2022, operado pela ---, pelas 14h:35m, por € 97,76 (cf. doc. a fls. 9 e declarações do Reclamante);



10. A 20 de fevereiro de 2022, o Reclamante realizou o voo operado pela Ry---, pelas 14h:35m, tendo, por tal ocasião, apresentado novo formulário de Localização da Passageiros submetido na DGS e documento vacinação (cf. doc. a fls. 8 e declarações do Reclamante);
11. A 23 de junho de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que a necessidade de este apresentar teste negativo à COVID-19 era uma exigência do Governo português, tendo o Reclamante somente direito ao reembolso do preço do bilhete (cf. *email* a fls. 11);
12. A 20 de fevereiro de 2022, o Reclamante apresentou na AESA (agencia Estatal de Seguridad Aérea) reclamação relativamente ao voo --- (cf. doc. a fls. 15 a 21);
13. Posteriormente, em data concretamente não apurada, a AESA enviou ofício ao Reclamante relativamente ao voo --- (cf. doc. a fls. 12-14).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provado os seguintes factos:

- A. Que o Reclamante tivesse suportado € 20,00 com despesas de alimentação;
- B. Que, a 13 de fevereiro de 2023, a Reclamada tivesse reembolsado o Reclamante do preço do voo --- , com penalidade.

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.

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, de Madrid para Lisboa, em voo da Reclamada, por motivo pessoais de assistir a um casamento. Que, por ocasião do embarque, exibiu formulário preenchido na DGS e documento de vacinação junto a fls. 8, tendo-lhe sido recusado o embarque. Que, por ocasião do embarque, o Reclamante tinha teste negativo à Covid 19, mas expirado. Que, perante tal recusa, regressou de Madrid para Lisboa, no mesmo dia, em voo adquirido à ----, apresentando um novo formulário preenchido na DGS e o mesmo documento de vacinação que tinha apresentado à Reclamada. Mais esclareceu o Reclamante que não foi reembolsado do preço da viagem adquirida à Reclamada e, confrontado com o extratos de conta junta aos autos, esclareceu que é da conta com que procedeu ao pagamento do bilhete à Reclamada e que os movimentos da mesma não contém qualquer reembolso do preço do bilhete.

Avançando para os factos não provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Quanto ao facto não provado A., o Reclamante não logrou provar o mesmo, através de qualquer meio de prova atendível. Designadamente, por meio de recibo de compra ou talão de pagamento.

Quanto ao facto não provado B., perante o extrato junto pelo Reclamante a fls., da sua conta e as declarações do mesmo, não se considerou suficiente o documento n.º 1 junto pela Reclamada com a contestação a fls. para dar como provado o reembolso do voo do Reclamante. O referido documento apenas permite inferir que foi aprovado pela Reclamada um reembolso a favor do Reclamante. Não a sua efetivação.

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.

**

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante, que celebrou com a Reclamada, profissional, um contrato de transporte aéreo para fins pessoais tem, ou não, direito ao pagamento das quantias peticionadas, com fundamento em recusa da embarque.

A matéria em questão encontra-se prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, que 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 passageiro num voo, apesar de este se ter 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 ao Reclamante foi, ou não, justificada.

Estando em causa uma viagem de Madrid para Portugal, em período de COVID-19, tinha o Reclamante de apresentar a documentação necessária para entrar em Portugal.

Concretamente, no caso em análise, ficou provado que o Reclamante, por ocasião do voo efetuado a 20 de fevereiro de 2022, estava vacinado, com duas doses contra a COVID 10. Contudo, importa ainda responder à questão de saber se a mencionada vacinação era, de acordo com as Autoridades Nacionais, uma das vacinas aprovadas para entrada em Portugal.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, consultando no *site* da Infarmed, a Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P., disponível em <https://www.infarmed.pt/web/infarmed/vacinas-aprovadas>, pode verificar-se que, da AstraZeneca, a única vacina aprovada era a Vaxzevria (anteriormente Covid-19 Vaccine AstraZeneca).

Ora, analisando o registo de vacina apresentado pelo Reclamante, pode verificar-se que a vacina que o mesmo tomou não foi a Vaxzevria, mas sim a Covishield™. Ou seja, vacina não aprovada. O que significa que, não tendo o Reclamante, conforme reconheceu um teste negativo válido à Covid-19, o registo de vacinação com que se

apresentou não era, de acordo com as autoridades nacionais, apto a entrar em Portugal, sendo a recusa de embarque fundamentada, isto é, justificada, eximindo a Reclamada do pagamento de qualquer indemnização ou despesas suportadas pelo Reclamante. O facto de, não obstante a vacina que tinha não ser legalmente apta para entrar em Portugal, não ter impedido o Reclamante de entrar em Portugal, no mesmo dia, através de uma outra companhia aérea, não torna a recusa do embarque do Reclamante efetuada pela Reclamada injustificada. Relativamente ao reembolso do preço do bilhete do Reclamante, tendo a Reclamada reconhecido que o mesmo é devido, mas não tendo logrado provar o respetivo reembolso ao Reclamante, procede o pedido de condenação da Reclamada no respetivo reembolso.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente ação, e, em consequência, condena-se ao reembolso do Reclamante do valor do bilhete cujo embarque foi recusado.

Fixa-se à reclamação o valor de € 367,76 (trezentos e sessenta e sete euros e setenta e seis cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

Tiago Soares da Fonseca)