



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2834/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Atraso

Direito aplicável: artigo 4.o, n.o^s 1 e 2, do Regulamento do CACCL, e ainda os artigos 278.o, n.o 1, al. e), 576.o, n.o^s 1 e 2, 577.o, alínea a), e 578.o do CPC, por remissão do n.o 3 do artigo 19.o do Regulamento do CACCL

Pedido do Consumidor: O pagamento da indemnização a que tenho direito (250 €), mais o que gastei na contratação de um serviço TVDE por não haver transportes públicos àquela hora (24,46 €), num total de 274,46 €.

SENTENÇA Nº 79/2024

1. PARTES

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

Reclamante: ---, identificada nos autos.

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que efetuou viagem operada pela Reclamada, tendo o voo chegado atrasado ao destino final. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 274,46, a título de indemnização e de despesas incorridas.

A Reclamada veio contestar, alegando que o atraso do voo operado pela Reclamada se deveu a circunstância extraordinária no aeroporto de destino, o que exime a Reclamada de pagar indemnização. Que o voo registou um atraso na partida, mas que retornou a Lisboa por ocorrência de condições atmosféricas alheias ao controlo da Reclamada. Quanto à pagamento da despesa peticionada pela Reclamante, alega a Reclamada que a mesma não se enquadra nas obrigações previstas no Regulamento CE n.o 261/2004.



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

1. A Reclamada é uma companhia aérea (facto do domínio público);
2. A 31 de julho de 2023, a Reclamante viajou na Reclamada, de Lisboa para o Porto, no voo ---, com partida prevista às 20h:30m e chegada prevista às 21h:30m (cf. doc. a fl. 16);
3. A Reclamante efetuou o respetivo voo por motivos profissionais (cf. declarações da Reclamante);
4. O voo --- partiu com um atraso de 53 minutos, pelas 21h:37m, tendo posteriormente regressado a Lisboa, onde aterrou pelas 22h:52m (cf. *boarding pass* a fl. 2, doc. a fl. 16, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
5. O atraso na partida resultou de troca de aeronave e de restrições aeroportuárias (cf. doc. a fls. 16, doc. a fls. 17-18 e inquirição da testemunha ---);
6. O voo ---, por ocasião da aterragem no local de destino, teve de regressar a Lisboa, por motivo de condições meteorológicas no aeroporto de destino (cf. doc. a fl. 16, doc. a fls. 17-18, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha --);
7. Até às 22h:00m, o voo --- conseguiria aterrar no local de destino por não haver condições atmosféricas adversas (cf. inquirição da testemunha --);
8. Após regressar a Lisboa, a Reclamante trocou de avião, que deslocou com destino ao Porto, pelas 00:42, aterrando nesta cidade pelas 01h:20m, de 1 de agosto (cf. doc. a fls. 16 e inquirição da testemunha ---);
9. Há hora de chegada prevista, a Reclamante ia deslocar-se de metro para a casa do namorado (cf. declarações da Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Há hora da chegada efetiva, a Reclamante contratou serviço TVDE, gastando € 24,46 para a casa do namorado (cf. fatura a fls. 3-4 e declarações da Reclamante);
11. A 4 de agosto de 2023, a Reclamante apresentou junto da Reclamada reclamação relativa do voo --- (cf. doc. a fls. 5-7);
12. A 9 de agosto de 2023, a Reclamada respondeu ao contacto da Reclamante (cf. *email* a fl. 8).

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.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados, não havendo fundamentos para pôr em causa a genuinidade dos mesmos.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que viajou na Reclamada, de Lisboa para o Porto, por motivos profissionais, de trabalho, e que o voo partiu com atraso. Que, posteriormente, perto do local de destino, tomou conhecimento, por ter sido informada no avião, que não havia condições para o voo aterrar e que o avião ia regressar a Lisboa. Que, em Lisboa, trocou de avião que partiu para o Porto, onde na madrugada do dia 1 de agosto. Que teve de se deslocar para o local onde ia dormir, a casa do namorado, de TVDE, por não haver transportes públicos. Que, caso tivesse chegado ao Porto à hora programada ter-se-ia deslocado de metro.

Adicionalmente foi ainda ouvida ---, testemunha, que trabalha no Cento de Controlo Operacional da Reclamada, responsável pela análise de operações passadas. Começou por esclarecer que, no caso em concreto nestes autos, não teve qualquer intervenção direta, tendo conhecimento dos mesmos *a posteriori*. Esclareceu a testemunha, por consulta de documentos da ---, que o voo em questão partiu com atraso de 53 minutos, por motivo de rotação de aeronave e gestão aeroportuária. Que, por ocasião da aterragem no local de destino, as condições de visibilidade vertical eram muito reduzidas para a características da aeronave em causa, motivo pelo qual o voo teve de regressar a Lisboa, tendo sido concluído em aeronave diferente. Mais esclareceu, em relação ao voo em causa que, por ocasião do respetivo planeamento, a Reclamada, a TAF (a previsão meteorológica nas 24 horas anteriores à data do voo) não indicava



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



qualquer problema em termos de condições meteorológicas no local de destino, podendo a aterragem ser feita pela aeronave afeta ao voo ---. Que, posteriormente, após regresso do voo --- a Lisboa, analisou o METAR (documento com as condições meteorológicas efetivas no dia voo, com intervalos de 30 minutos), que confirmou que, por ocasião da aterragem no local de destino, as condições meteorológicas, em termos de visibilidade vertical, não permitiam a sua efetivação. Que o TAF e o METAR, contêm informações das condições meteorológicas do IPMA. Confrontada com a comunicação da NAV, junta a fls. 23, respondeu a testemunha que a mesma corresponde a regulação de *slots* e não a eventos que acontecem durante o voo.

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

3.2. DE DIREITO

Constitui questão prévia à apreciação da presente ação arbitral aferir da competência material do Tribunal arbitral para conhecer da mesma.

Nos termos do disposto no artigo 4.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), prevê-se o seguinte:

“1. O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.

2. Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos.

[...].”

Analisando a matéria de facto, está provado que a ora Reclamante, conforme reconheceu em audiência de discussão e julgamento, efetuou a viagem em discussão nestes autos por motivos profissionais, de trabalho.

Assim, não estamos perante um conflito de consumo, carecendo o Tribunal de competência material para conhecer da reclamação, impondo-se a absolvição da Reclamada da instância [cf. artigo 4.o, n.o^s 1 e 2, do Regulamento do CACCL, e ainda os artigos 278.o, n.o 1, al. e), 576.o, n.o^s 1 e 2, 577.o, alínea a), e 578.o do CPC, por remissão do n.o 3 do artigo 19.o do Regulamento do CACCL].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, conhecendo da exceção de incompetência absoluta do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa para conhecer do presente litígio, absolve-se a Reclamada da instância.

Fixa-se à ação o valor de € 274,46 (duzentos e setenta e quatro euros e quarenta e seis cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)