

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO



## Sentença

Processo n.º: 1780/2022

**Reclamantes**

**Reclamada:**

**Testemunha indicada pelo Reclamante:**

### Sumário

**1. Com o atraso considerável de um voo aéreo, superior a três horas, os passageiros sofrem transtornos e inconvenientes que, pela sua gravidade, justificam o seu ressarcimento mediante a fixação de indemnização.**

**2. A indemnização está limitada ao valor de € 600,00, nos termos da alínea c) do n.º 1 do art.º 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro de 2004.**

### 1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende que a Reclamada seja condenada a pagar uma indemnização pelo cancelamento do voo contratado, a reembolsar o valor do voo cancelado e ainda uma indemnização “autónoma” por danos morais sofridos com a situação, bem como os respetivos juros de mora.

1.2. A Reclamada fez-se representar por mandatária.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se nas seguintes questões: reembolso do montante do voo cancelado, 94,84 Euros; indemnização pelo cancelamento, 600,00 Euros, indemnização por danos não patrimoniais 1000,00 Euros.

**RAL**

CENTROS DE ARBITRAGEM

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO



### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante viajou do Porto, com mais três amigos, para Punta Cana, com escala em Lisboa, e de Punta Cana para o Porto, com escala, novamente, em Lisboa, docs 1 e 2;
2. O serviço foi contratado com a , tendo todos os voos sido adquiridos em conjunto, tratando-se de voos unos, sem transferência independente, doc 1;
3. Em 21.06.22, no voo de regresso, Punta Cana-Porto, com escala em Lisboa, o voo Lisboa Porto atrasou no embarque hora e meia e, já com os passageiros embarcados, atrasou mais hora e meia, não tendo havido autorização de voo, acabando o mesmo por ser cancelado, doc 3;
4. O Reclamante e os amigos viajaram de Lisboa para o Porto por meios próprios, tendo chegado ao destino pelas 21h30m, com um atraso de 8h e 30m;
5. O Reclamante e os amigos enviaram várias reclamações para a Reclamada com o propósito de serem reembolsados do montante do bilhete Lisboa- Porto e da indemnização devida nos termos legais, doc 4;
6. O Reclamante e os Amigos não tendo obtido resposta da Reclamada contactaram a ANAC, tendo esta, em 12.09.22, informado que não possuía competência para o efeito, doc 6;
7. O Reclamante e os Amigos entre 12.09.22 e 18.10.22 apresentaram queixa no livro de reclamações *online* da Reclamada, doc 7;
8. Os Amigos do Reclamante foram contactados pela Reclamada para pagamento da indemnização prevista na lei, 600 Euros, tendo inclusive sido proposto um voucher de 900 Euros para utilização na doc 8;
9. A Reclamada através de email, datado de 10.09. 22, informou o Reclamante que a situação, por si reclamada será tratada com a entidade ao qual o Reclamante cedeu direitos, dado o Reclamado ter procurado o CICAP, doc 10.

#### 3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: factos 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, e 9.

Por prova testemunhal: facto 4.



### 3.2 Do Direito

O contrato celebrado entre as partes é um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade, no caso a Transportes Aéreos Portugueses, S.A., se obriga a transportar os passageiros e a sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave.<sup>1</sup>

Nos termos do artigo 5º do Regulamento “1. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:

(...)

*c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º, salvo se:*

*i) tiverem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, ou*

*ii) tiverem sido informados do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada, ou*

*iii) tiverem sido informados do cancelamento menos de sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada.*

Face à factologia apresentada, resulta provado que o voo de regresso de Punta Cana para o Porto, com ligação em Lisboa, foi cancelado a meio de percurso.

O respetivo voo, n.º 1936, encontrava-se agendado para as 12h do dia 21 de junho de 2022, devendo chegar ao seu destino pelas 13h do mesmo dia.

Sucedeu, no entanto, que o referido voo, Lisboa-Porto, primeiramente no embarque, teve um atraso de 1h 30m e, seguidamente, após o embarque, já com todos os passageiros a bordo, padeceu novo atraso de 1h 30m, verificando-se depois o cancelamento do voo.

O Reclamante e os amigos com quem viajava, resolveram, a expensas suas, regressar ao Porto por meios próprios, chegando ao seu destino, cidade do Porto, pelas 21h30m do mesmo dia.

Verificou-se assim, um atraso superior a 3 horas, sem que a Reclamada tenha invocado ou provado alguma circunstância excludente da sua responsabilidade.

<sup>1</sup> O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado no Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Convenção de Montreal, Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional e pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Nestes termos, importa aplicar o Regulamento n.º 261/2004 Regulamento (CE) do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004 que estabelece 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.

A indemnização prevista no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 permite compensar a perda de tempo sofrida pelos passageiros sem que estes tenham de provar que sofreram um dano individualizado.

Desta forma, pretende-se garantir um nível elevado de proteção aos passageiros.

Pelo exposto, procede o pedido de indemnização pelo atraso, nos termos do citado art.º. 7º, n.º 1 do Regulamento em causa.

*Artigo 7.º**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 1500 quilómetros;*
- b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 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 1500 quilómetros; ou*
- b) em três horas, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros; ou*
- 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.*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Na determinação da distância a considerar face ao caso em pareço, 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.

Face à factualidade provada, e no que tange com danos não patrimoniais, poderemos apenas ressaltar o incómodo e o transtorno causado ao Reclamante com a situação em causa, considerando aqueles abrangidos pela norma do artigo 7º do Regulamento *supracitado*, não carecendo os mesmos de prova individualizada.

Face ao pedido do Reclamante de outros danos não patrimoniais no valor de 1000,00 Euros, nos termos do disposto no art.º 496º, nº 1 do CC, apenas se deve atender aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Significa isto que, o dano (moral) sofrido pelo Reclamante deverá ser considerado suficientemente gravoso ao ponto de justificar a atribuição de indemnização, não podendo atender-se a simples contrariedades, e incómodos.

Dos autos, da factualidade provada, não resulta que o Reclamado tenha sofrido danos juridicamente tuteláveis, para além dos cobertos pelo artigo 7º do Regulamento n.º 261/2004, razão pelo qual, o pedido de indemnização de 1000,00 Euros por danos não patrimoniais, improcede.

Face aos documentos juntos aos autos apenas há que considerar o valor atribuído por lei ao atraso e cancelamento de voo, 600, 00 Euros, nos termos do art.º 7º, nº 1, al. c) do Regulamento nº 261/2004 e o valor do voo cancelado, 94,84 Euros, e que cumprirá ressarcir.

No que diz respeito aos juros de mora peticionados, em regra, a falta de pagamento de quantias a que a devedora/Reclamada esteja obrigada, constitui a mesma em mora e na obrigação de reparar os danos causados ao credor/Reclamante, verificando-se que a mora se constitui com a interpelação, judicial ou extrajudicial, para cumprimento, cf. artigos 804º e 805º do Código Civil.

De acordo com o disposto no art.º 806º do mesmo Código, dispõe, ainda, que, nas obrigações pecuniárias, a indemnização corresponde aos juros a contar do dia da constituição em mora.

Nestes termos, serão devidos juros de mora à taxa legal de 4%, art.º 559º do Código Civil.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

#### 4. Decisão

Julga-se, assim, a presente ação parcialmente procedente, decido condenar a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 694,84 (seiscentos e noventa e quatro euros e oitenta e quatro cêntimos) acrescida de juros de mora à taxa legal vencidos e vincendos desde a citação até integral pagamento.

Notifique-se.

Porto, 03.06.23

A juiz árbitro,

Mania João Almeida