

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

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA**PROC N.º. 599/2024****TAC****MAIA**

Requerente: devidamente identificada nos autos.

Requeridas:**1 -****2 -****3 -**

Todas devidamente identificadas nos autos.

SUMÁRIO: Atraso no voo. Compensação recebida. Sobrecompensação. DL n.º. 17/2018 de 8/3; Reg Com. 261/2004; Condições gerais e especiais do contrato de seguro.

- Do pedido da requerente

Vem a requerente solicitar que sejam as requeridas condenadas, solidariamente, a indemnizar a requerente na quantia de 2511,05 €.

- Do despacho saneador

As partes são legítimas, o tribunal é competente, o processo é o próprio. Inexistem nulidades ou irregularidades processuais que cumpra conhecer.

MAIA**CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA**PRAÇA DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-006 MAIA
TEL 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt



RAL |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- Fixação do valor

Fixa-se o valor da reclamação em 2511,05 € (art 296º. do CPC)

Prosseguindo:

- Da reclamação efetuada (sumário)

Em 2/3/23 foi comprado pela requerente um pacote de viagens, identificado nos autos, no estabelecimento comercial da requerida , pela quantia de 4014,00 € (doc 1)

No pacote consta um contrato de seguro associado aos serviços prestados, com o nº. da apólice 1017174750, seguro multiviagens , (docs 2 e 3)

O voo de regresso Lajes- Portela, a descolar no dia 14/4/23 pelas 1900H, só descolou após as 00.00H, aterrando na Portela pelas 02.30H do dia 15/4/23, ao invés das 22.20H do dia 14/4/23 (docs 3 e 4)

Para além do atraso no voo de mais de 5 horas, a requerente necessitou de pagar a quantia de 11,05 €, no parque do aeroporto de Lisboa, resultante do indicado atraso do voo.

A requerente reclamou junto das requeridas (1) e (2) que a informaram que tal reclamação devia ter sido efetuada junto da , operadora do voo atrasado.

Face à ausência de resposta das requeridas, a requerente efetuou reclamação escrita no livro de reclamações "on line" da requerida (1). Foi-lhe respondido que o voo tinha sido cancelado por razões operacionais (razões técnicas) de acordo com a declaração da (doc 5) pelo que não foi atendida a pretensão de reembolso.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PRAÇA DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-006 MAIA
TEL: 229 408 794 - tac@cm-maia.pt - www.crm-maia.pt

Protocolo com o Centro de Informação e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Reitera a requerente a pretensão de ser indemnizada da quantia de 615,00 € por pessoa (2460,00 €), por atraso no voo, de acordo com o texto constante no doc 2 junto aos autos, acrescida da quantia de 11,05 € relativa ao pagamento do excesso de tempo de parque contratado

Por sua vez, as requeridas devidamente citadas, constituíram mandatários. Não apresentaram contestação escrita, mas em audiência arbitral impugnam todos os factos que estavam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto, e concluíram pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição das requeridas do pedido formulado.

À exceção da requerida (3)

- Da prova testemunhal
- Declarações de parte

Foi ouvida a requerente em sede de declarações de parte. A requerente em 1ª. instância confirmou as declarações e a pretensão reclamada.

Posteriormente, as requeridas (1) e (2) questionaram a requerente sobre o recebimento de indemnização pela SATA, operadora de voo, ao que a requerente respondeu, que tinha sido indemnizada pela na quantia de 450,00 € por cada passageiro (1800,00 €), em voucher para ser descontado em viagens nesta companhia.

Ouvida a testemunha indicada pela requerente:

, amigo da requerente e companheiro de viagem, juntamente com os filhos desta.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Apresentou um testemunho muito irregular, desconhecendo detalhes que deveria conhecer, tais como datas e horas, apenas foi esclarecedor na existência de um atraso no voo, desconhecendo mesmo o itinerário do voo atrasado.

- Da apreciação da prova

Tornou-se evidente que a requerente já recebeu a indemnização correspondente ao voo atrasado, pela companhia aérea e que o atraso de ficou a dever a razões técnicas tal qual a declaração desta refere. (Cfr doc junto aos autos)

A quantia recebida em voucher foi de 450,00 € x 4 pessoas a descontar em viagens aéreas nesta companhia de aviação (), que a requerente juntamente com a sua família utilizará conforme declarou em audiência arbitral, por ser um destino muito agradável.

Isto posto,

São estes os factos dados como provados e que interessam à boa decisão do mérito da causa.

Nestes termos, a legislação aplicável,

De acordo com o disposto no DL n.º 17/2018, de 8/3, que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/2302, no art 29.º n.º 4 dispõe que a " indemnização ou a redução do preço concedida nos termos do presente decreto lei e a indemnização ou a redução do preço concedida nos termos dos regulamentos e convenções internacionais

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

referidos no número anterior devem ser deduzidas uma da outra a fim de evitar a sobrecompensação".

Bem como o regulamento comunitário n.º. 261/2004, O regulamento CE 261 2004 diz respeito ao regulamento da União Europeia (UE) emitido em 2004. Este decreto protege os Direitos dos Passageiros afetados por voos atrasos, voos cancelados, recusa de embarque (inclusive em casos de overbooking) e perda de bagagem, refere no art 7º. que terão direito a indemnização em virtude de atraso pela companhia aérea transportadora nas seguintes condições. Transcreve-se o referido preceito:

Artigo 7. "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. 1 em 50 %. 3. A indemnização referida no n. 1 deve ser

MAIA**CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA**PRAÇA DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO • 4474-006 MAIA
TEL: 229 408 794 • tac@cm-maia.pt • www.cm-maia.pt



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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 ns 1 e 2 devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica.

Ainda,

Dispõe as condições gerais e especiais da apólice de seguro contratado na pag. 39, o seguinte:

" o segurador (...) reembolsará a pessoa segura pelo valor das despesas de alojamento provocadas pelos atrasos nas partidas dos aviões (...) Ficam expressamente excluídas desta garantia os acontecimentos cuja responsabilidade seja imputada à companhia aérea por quaisquer problemas operacionais, nomeadamente avarias, falta de combustível ou falta de descanso da tripulação"

Face ao exposto

Fica claro que não assiste qualquer razão à requerente, relativamente ao pedido que efetua, tanto mais que já foi indemnizada, conforme referido supra e a legislação não permite a sobrecompensação.

Estranha-se que a requerente tendo recebido a compensação da companhia aérea venha requerer indemnização pelos mesmos factos relativamente aos quais já foi compensada.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No que respeita ao pagamento extra efetuado pela requerente da quantia de 11,05 € relativa ao parque de estacionamento, no aeroporto de Lisboa, esta não apresentou documento fiscal válido e que lhe permita o reembolso.

Como tal o pedido não é admitido.

Assim, e sem mais delongas pois que a situação ficou devidamente esclarecida,

Decide-se julgar a reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolver as requeridas da totalidade dos pedidos formulados.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 19 de abril de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro