

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### Sentença

**Processo nº 604/2024**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### Sumário

*“O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto (...)”, artigo 8º, nº 1, Lei de Defesa do Consumidor)*

#### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato para a audiência de julgamento arbitral.

1.2 Os Reclamante pretendem a condenação da Reclamada no valor de 127,36 Euros relativos a dois check-in que não conseguiram realizar no site da Reclamada e os quais foram realizados ao balcão da Reclamada no aeroporto de Stansted.

1.3 A Reclamada apresentou contestação escrita alegando a necessidade de efetuar check-in 2h antes do horário do voo.

#### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamantes têm direito à devolução da quantia de 127,36 Euros relativos a dois check-in que não conseguiram realizar no *site* da Reclamada e os quais foram realizados ao balcão da Reclamada no aeroporto de Stansted.

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante, \_\_\_\_\_, adquiriu online à Reclamada vários bilhetes de avião com destino a Londres;
2. A viagem destinava-se a ser realizada pelo Reclamante \_\_\_\_\_ e família, doc 1
3. No dia 10.10.23, aquando do embarque, o Reclamante \_\_\_\_\_, foi impedido pela Reclamada de embarcar;
4. A Reclamada alegou que o nome do Reclamante \_\_\_\_\_ estava mal preenchido, constando apenas \_\_\_\_\_
5. O primeiro Reclamante alegou que já realizara varias viagens com a Reclamada e que esta nunca tinha colocado qualquer entrave ao nome;
7. O primeiro Reclamante ficou impedido de embarcar no aeroporto Francisco Sá Carneiro;
8. Para que o Primeiro Reclamante não ficasse sozinho, não abraçou o segundo Reclamante, \_\_\_\_\_, genro do primeiro, ficando com aquele a fim de resolver o problema;
9. Os Reclamantes conseguiram resolver o problema junto da Reclamada, mas só embarcaram com destino a Londres, no dia 10, mas no voo das 19h 40m, doc 2;
10. Os Reclamantes embarcaram assim em outro voo da Reclamada com destino a Londres, tendo esta, em consequência, alterado a referencia do voo de regresso a Portugal;
11. A Reclamada procedeu a esta alteração sem participar aos Reclamantes, nem por email, nem através da respetiva aplicação;
12. Os Reclamantes nunca souberam até ao dia do regresso Londres- Porto que a referencia do voo de regresso tinha sido alterada;
13. No dia do regresso, os Reclamantes tentaram realizar o check-in, mas não tiveram sucesso;
14. A família dos Reclamantes conseguiu realizar o check-in;
15. Os Reclamantes, perceberam depois, que não tinham conseguido realizar o check-in de regresso porque a referencia do voo de regresso tinha sido alterada pela Reclamada, muito embora nunca lhes ter sido comunicada;
16. Perante a situação, os Reclamantes tiveram de se deslocar, rapidamente, para o

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- aeroporto a fim de agilizarem o seu check-in no balcão da Reclamada;
17. Os Reclamantes tiveram de pagar 63,68 Euros cada um para realizar o seu check-in;
18. Os Reclamantes depois de efetuarem o pagamento daquele valor receberam um email da reclamada com a alteração da referencia;
19. Os Reclamantes referiram que o email enviado, naquele momento, deveria ter sido expedido no momento em que a Reclamada alterou o voo de embarque Porto Londres, facto que não ocorreu;
20. Os Reclamantes realizaram reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, reportando o sucedido, sem nunca terem recebido uma resposta concreta esclarecedora, doc 4;
21. A testemunha dos Reclamante, \_\_\_\_\_, esclareceu que a viagem ocorreu com o seu marido, pais e sobrinha, tendo realizado check-in de ida e volta para os seus pais e sobrinha;
22. A Testemunha esclareceu ainda que ela e o marido não tinha lugares marcados, por isso tinha de fazer check-in de ida e de volta;
23. A Testemunha declarou que tentou realizar o check-in 4 horas antes do voo, mas não conseguiu fazer o do seu marido;
24. A Testemunha informou ainda que relativamente à alteração do voo inicial, do seu pai e marido, não receberam nenhum email da parte da Reclamada;
25. A Testemunha informou que tem aplicação Ryanair;
26. A Testemunha esclareceu que em Londres, no aeroporto de embarque, foram a um balcão de suporte, perto do check-in e este enviou-os para lugar do check-in, e este reencaminhou-o, novamente, para o balcão de apoio;
- 27 A Testemunha referiu que perderam imenso tempo no aeroporto;
28. A Testemunha informou que somente depois do pagamento é que “caiu” a referencia do voo, dia 12.11.23, pelas 16h03, depois de toda a correria, da cidade para o aeroporto e dentro do aeroporto de um balcão para outro;
29. A Testemunha referiu, ainda, que no meio da correria, tentaram contactar a Reclamada, mas não obtiveram resposta conclusiva.

#### 3.1.1 Dos Factos:

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Resultam provados todos os factos elencados.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

### 3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

A Reclamada quando impede o Reclamante de embarcar, quando gera nova referencia para o voo de embarque deste e do seu genro que o ficou a acompanhar no aeroporto Francisco Sá Carneiro, deveria ter alertado para a consequente modificação da referencia, para o regresso, de forma a permitir *check-in online*, o que não aconteceu.

### 3.3 Do Direito

O contrato de transporte aéreo é entendido como “*o acordo em que convergem duas vontades opostas, mas harmonizáveis celebrado entre aquele que pretende fazer conduzir a sua pessoa ou de terceiro, ou coisa certa, de um lugar para o outro utilizando a via aérea e aquele que, de forma onerosa ou gratuita, aceita encarregar-se dessa condução*”.<sup>1</sup>

Atento ao disposto no art. 1154º do CC, “*contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição*”.

No caso dos autos, a transportadora obrigou-se a deslocar os passageiros e respetiva bagagem, de um local para outro, implicando uma retribuição paga pelos passageiros à companhia, sendo aquela deslocação uma obrigação de resultado.

Sendo considerado ainda um contrato misto, não se esgotando com a simples deslocação do passageiro e respetiva bagagem de um local para outro, compreendendo outros tipos contratuais, designadamente o depósito.

Aquando da celebração do contrato de transporte aéreo é gerado um vínculo

---

<sup>1</sup> Cf. Almeida, C. (2010). Do contrato de transporte aéreo e da responsabilidade civil do transportador aéreo. Coimbra: Almedina, p.24.

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contratual que cria obrigações recíprocas para as partes.

Uma das obrigações que impende sobre a Transportadora é a prestação do direito de informação ao passageiro/consumidor.

Importa ter presente que o passageiro aéreo sempre que pretenda fazer *check-in* online deve realizá-lo *no site da* companhia aérea, escolhendo a opção de *check-in*; seguidamente, *deve digitar o código de reserva do voo*, um número de contacto e respetivo -mail.

Quando os Reclamantes, por constrangimento de um deles não ter podido embarcar pelo facto de a companhia entender que o seu nome não estava de acordo com o cartão de cidadão, tiveram de proceder junto da Reclamada à remarcação do voo Porto-Londres, esta deveria ter disponibilizado aos passageiros uma referência para o voo de regresso, permitindo-lhes realizar o *check-in* de volta. Pelo menos, deveria ter enviado uma mensagem com essa informação, **evitando a impossibilidade de *check-in online*** a realizar durante a estadia no país do destino, *in casu*, Londres.

Aliás, foi esta situação que veio a suceder, dando aso a uma “correria desenfreada” de todos os passageiros, os membros da família que viajavam juntos, via Aeroporto e depois dentro do aeroporto de embarque de balcão para balcão com informações contraditórias.

Estando perante um contrato de consumo nos termos do artigo 2º da Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 julho (versão atualizada), tem o consumidor de acordo com o disposto no artigo 8.º, nº 1 al. a) direito à informação em particular nos seguintes termos:

*“1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:*

- a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;” (...).*

Consequentemente, o *check-in* que deveria ter sido realizado *online*, se a

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Reclamada tivesse cumprido com zelo as suas obrigações, permitindo acesso à marcação através do envio da respetiva referência, e que seria gratuito para os passageiros, ora Reclamantes, não pode ser realizado dessa forma, impelindo os Reclamantes a fazê-lo no balcão da Reclamada, arcando com custos desnecessários.

Qualquer “falha” no cumprimento daquele direito do consumidor (direito à informação), como falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa uma utilização adequada, dará ao consumidor, *in casu*, a possibilidade de devolução e reembolso do valor do serviço em questão.

#### 4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a proceder à devolução a cada um dos Reclamantes da quantia de 63,68 Euros (sessenta e três euros e sessenta e oito cêntimos)

Notique-se.

Porto, 30.07.24

A Juiz Árbitro

