



SUMÁRIO:

1. Improcede a pretensão jurídica da Requerente, com fundamento na aplicação do Regulamento CE 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2011, no que concerne às causas excludentes do direito a indemnizar passageiros: “circunstâncias anormais” dotadas de imprevisibilidade e para as quais a transportadora aérea em nada contribuiu.
2. A Demandada TAP logrou provar – de forma cabal – a existência de circunstâncias anormais, excepcionais, que a impossibilitaram de operar o voo de regresso da passageira Veneza-Lisboa, no dia agendado para o efeito.
3. Por outro lado, a Requerente não comprovou a existência de prejuízos patrimoniais, devidos a “deslocação”, mencionados na Reclamação.

*

SENTENÇA

Processo n.º 1726/2024 – CICAP PORTO

Requerente/Demandante: F menor de idade, representada por
(mãe da menor)

Requerida/ Demandada: E

*

I – RELATÓRIO

1. Consta da reclamação apresentada pelo Requerente, que, em 20 de julho de 2024, o contrato de prestação de serviços de transporte aéreo celebrado com a Requerida foi violado por esta, na medida em que não procedeu ao voo de regresso VENEZA-LISBOA, tal como havia sido acordado entre as partes, devido a “cancelamento do voo”.

1.1. Alega a Requerente que a razão invocada para o cancelamento do voo foi a existência de restrições aeroportuárias, alheias à sua vontade.

1.2. Invoca ainda a Requerente que teve, com o cancelamento do voo, “danos” tidos com a deslocação e outras, da menor (passageira efetiva), assim como, de seus pais (vd. reclamação – ponto 7)





1.3. A Requerente peticiona, por isso, o direito a uma indemnização no valor de quatrocentos euros, trazendo à colação o Regulamento CE 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2011.

2. A Requerida regularmente citada apresentou contestação, pugnando pela total improcedência da ação.

*

Foram realizadas duas audiências de julgamento:

- A 1.ª teve lugar no dia 30 de setembro de 2024.
- A 2.ª teve lugar no dia 14 de novembro de 2024.

A **primeira audiência de julgamento** realizou-se com a presença da representante legal da Requerente (mãe da menor de nome .), desacompanhada de mandatário legal e da Ilustre Mandatária da Requerida, sendo que a participação desta, foi a distância, com recurso a meios telemáticos (videoconferência).

- Nesta audiência procedeu-se a DECLARAÇÕES DE PARTE.

A **segunda audiência de julgamento** realizou-se com a presença da representante legal da Requerente (mãe da menor de idade, de nome), desacompanhada de mandatário legal, em regime presencial.

A Ilustre Mandatária da Requerida e a testemunha por esta indicada, na qualidade de perito , gestor do departamento “Integrate Operation Control” da , participaram a distância, com recurso a meios telemáticos (videoconferência).

- Nesta audiência, a testemunha procedeu ao seu depoimento e foi inquirido, quer pela Ilustre Mandatária da parte demandada, quer pela Juiz-árbitra.

*

II - OBJETO DO LITÍGIO

2. Por via de ação declarativa de condenação, nos termos do artigo 10.º, n.º1, 1.ª parte e n.ºs 2 e 3, alínea b), do CPC, a questão *ius iudice*, colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a análise jurídico-legal da existência ou inexistência **do direito da Requerente pagamento de uma indemnização no quantum de € 400,00, por parte da Requerida.**

2.1. O valor da ação é, pois, de € 400,00 (quatrocentos euros).





2.2. Delimitação do objeto da causa

Ocorreu o cancelamento de voo Veneza-Lisboa, ou seja, o não cumprimento do contrato de prestação de serviços – transporte aéreo de passageiros – que havia sido celebrado entre a Requerente e a Demandada (transportadora aérea “TAP”). Esta não procedeu, na data acordada, à viagem de regresso a Lisboa.

Motivo, pela qual, a ora Requerente vem peticionar, nos presentes autos, a indemnização no valor de quatrocentos euros, trazendo à colação o disposto no artigo 5.º, n.º1, alínea c), articulado com o artigo 7.º, do “**Regulamento CE 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2011**, 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”.

III – FUNDAMENTAÇÃO E MOTIVAÇÃO

A prova positiva e negativa atinente à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com as **DECLARAÇÕES DE PARTE** do Requerente e da Requerida, com os **DEPOIMENTO DA TESTEMUNHA** e com a **PROVA DOCUMENTAL** carreada para os autos por ambas as partes.

Resultam como **provados e não provados**, os seguintes factos, **com interesse** para a presente demanda arbitral:

A) Factos provados

1º. Foi celebrado um contrato de prestação de serviços – transporte aéreo de passageiros – entre a Requerente e a Requerida, de ida de Lisboa para Veneza e regresso de Veneza para Lisboa, este, agendado para o dia 20 de julho de 2024, pelas 11h45.

Este voo veio a ser cancelado, não ocorrendo o voo de regresso para Lisboa, na citada data.

Este facto resultou provado pelo DOCUMENTO 1 junto autos pela Requerente, assim como, pelas DECLARAÇÕES DE PARTE. São, de resto, factos aceites por ambas as partes.

2º. Foi provado que o aeroporto de VENEZA (MARCO POLO) se encontrou, na data agendada para o regresso a Lisboa, impossibilitado de acolher aeronaves, devido a problemas informáticos que “cegou” todo o sistema de tripulação/aterragens/descolagens.

Este facto resultou provado pelos DOCUMENTOS juntos autos pela Requerida, assim como, pelo DEPOIMENTO e INQUIRIÇÃO DA TESTEMUNHA indicada por esta.

Importa referir que a testemunha possui 34 anos de experiência na aviação e é funcionário na há 10 anos. Exerce funções no gabinete de gestão de atrasos e de irregularidades (disrupções) nos voos da cumprindo-lhe explicar, em sede judicial, todas as “divergências”





que envolvem a sua entidade empregadora. Em síntese, é oficial de operações no departamento ou gabinete “*integrated operations control*”, com conhecimentos especializados na matéria, objeto do presente litígio.

B) Factos não provados

1.º. Não ficaram provados os danos que a Requerente invoca ter tido na sua Reclamação (ponto 7.)

2.º Toda a demais factualidade alegada.

IV – DO DIREITO

- Apreciação jurídica, legalista (positivada) e principialista, do processo:

A questão essencial colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação do direito da Requerente à indemnização no valor de € 400,00 com fundamento no cancelamento do voo de regresso de Veneza-Lisboa.

É havido como “cancelamento de voo”, de acordo com a alínea l), do artigo 2.º, do Regulamento CE : *alínea l) “Cancelamento”, a não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado*”.

A) DIREITO EM GERAL E DIREITO DE CONSUMO

O presente contrato (*nomen iuris*: “contrato de prestação de serviços” consagrado no artigo 1154.º, do Cód. Civil) consubstancia-se numa **relação jurídica de consumo** subsumível à Legislação de Consumo, desde logo, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua versão atualizada aplicável ao contrato *ius iudice*.

A Requerida é “profissional”. A Requerente é “consumidora”.

Nos termos do artigo 2.º, n.º1 da citada lei (LDC): “Considera-se consumidor *todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

De acordo com o artigo 13.º, alínea a), da LDC, tem legitimidade ativa (“Os consumidores diretamente lesados”).

Deste modo, este Tribunal é competente quanto à matéria e quanto aos demais pressupostos legais exigíveis. Sendo este Tribunal competente em razão da matéria, do território e do valor, assim como, encontrando-se as partes do processo dotadas de legitimidade processual, importa





ainda considerar a legislação especial relevante em matéria de Direito do consumo e aplicável ao caso *ius iudice*.

Atendendo ao circunstancialismo concreto e com base nos factos dados como provados e nos factos dados como não provados, não se verificou qualquer desrespeito de nenhum dos direitos do consumidor consagrados na da **Lei de Defesa do Consumidor** – Lei nº 24/96, de 31 de julho alterada pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro (versão vigente à data da celebração do contrato celebrado pelas partes).

Os direitos da consumidora passíveis de ser invocados no caso em apreço seriam os previstos no artigo 3.º, da citada Lei:

a) à qualidade dos bens e serviços;

[...]

f) à prevenção e à **reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais** que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;

Por outro lado, consagra o artigo 4.º, do citado diploma legal o seguinte: “Os bens e serviços destinados ao consumo **devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam** e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo **as normas legalmente estabelecidas**, ou, na falta delas, de modo adequado às **legítimas expectativas do consumidor**”.

Este direito foi claramente violado pela Demandada.

Verificou-se, pois, a violação do princípio estruturante em matéria contratual, denominado de *pacta sunt servanda – cumprimento integral e pontual dos contratos* (vd. artigo 406.º, n.º1, do Cód. Civil: “**O contrato deve ser pontualmente cumprido**, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”).

NO ENTANTO, É ESSENCIAL, NA PRESENTE DEMANDA, A ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO EM ESPECIAL, A QUAL SE APLICA, COM PRIMAZIA SOBRE O DIREITO EM GERAL E A LEGISLAÇÃO DE CONSUMO EM “STRICTO SENSU”:

B) DIREITO EM ESPECIAL APLICÁVEL AO CASO CONCRETO

REGULAMENTO CE 261/2004, DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 11 de fevereiro de 2011 (doravante “Regulamento CE”), 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.

Iniciamos a nossa exposição, pelo enquadramento jurídico do caso *ius iudice*, atendendo ao Regulamento *supracitado*:

Quanto ao âmbito de aplicação, de acordo com o artigo 3.º, n.º1: “O presente regulamento aplica-se: a) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica”.

Por outro lado, de acordo com a análise da ROTA ORTODRÓNICA, imposta pelo artigo 7.º, n.º4, concluímos que a viagem LISBOA-VENEZA tem 1.916,35 km, enquadrando-se na previsão legal de indemnização de €400,00 exigidos pela Requerente (artigo 7.º, n.º1, alínea b)).

NO ENTANTO,

Este Tribunal terá a missão de verificar, se de acordo com este Regulamento existem (ou não), **razões excludentes do dever legal de ressarcir** a consumidora, pela violação do contrato de transporte aéreo de passageiros, com base na legislação aplicável.

Efetivamente, o legislador europeu contemplou situações ou circunstâncias, perante as quais, o devedor (*in casu*,) fica eximido da obrigação de pagar indemnização pelo incumprimento contratual.

Ora, no caso *ius iudice*, esta obrigação é claramente excluída. Senão vejamos:

O direito a indemnizar o passageiro por cancelamento de voo é excluído, nos termos do artigo 5.º, n.º3, do Regulamento CE:

“A transportadora aérea operadora **não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias** que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis”.

Ora, da matéria de facto dada como provada (documentos juntos aos autos pela Demandada e pelo depoimento e inquirição exaustiva da testemunha), resulta claro que existiu um “shut-down” do aeroporto de Veneza, consubstanciado na impossibilidade





objetiva de aterragem/descolagem de todo e qualquer voo, no dia em causa, por razões alheias e não desejadas, e para as quais as diversas transportadoras aéreas afetadas, não contribuíram, por ação ou omissão.

O incumprimento do contrato (voo de regresso, no dia acordado) não é imputável à parte demandada. Como resultado da verificação de uma “circunstância extraordinária”, quis o legislador europeu afastar qualquer responsabilização da transportadora aérea, designadamente, o dever de indemnizar o passageiro.

Mais precisamente:

É havida como “circunstância extraordinária”: uma greve, golpe de Estado, condições meteorológicas, calamidade pública, questões de segurança da aeronave (falhas técnicas), assim como, a que se verificou no caso em concreto: **falha informática do aeroporto de Veneza que impossibilitou a aterragem das aeronaves.**

Vd. considerandos 14 e 15, do Regulamento CE:

(14) Tal como ao abrigo da Convenção de Montreal, **as obrigações a que estão sujeitas as transportadoras aéreas operadoras deverão ser limitadas ou eliminadas** nos casos em que a ocorrência tenha sido causada por **circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis**. Essas circunstâncias podem sobrevir, em especial, em caso de **instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves** que afetem o funcionamento da transportadora aérea.

(15) Considerar-se-á que existem *circunstâncias extraordinárias* sempre que o impacto de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a uma determinada aeronave num determinado dia provoque um atraso considerável, um atraso de uma noite ou o cancelamento de um ou mais voos dessa aeronave, não obstante a transportadora aérea em questão ter efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos.

Na senda do Tribunal de Justiça da União Europeia, existe a posição sufragada pelo Tribunal superior da Relação de Lisboa, em aplicação do Regulamento CE, relativamente ao conceito de “falhas técnicas” da aeronave e respetiva qualificação jurídica de





“circunstâncias extraordinárias” [cfr. Processo 16706/19.8T8LSB.L1-7, relator
, data 24-05-2022¹].

Todavia, neste processo judicial a que aludimos, a transportadora aérea não logrou fazer a prova exigida pelo Regulamento sobre a verificação da “circunstância extraordinária”, **ao contrário do que sucede na presente demanda.**

Foi provada cabalmente provada a “circunstância extraordinária”, pelos Documentos juntos aos autos pela Demandada, explicados exaustivamente pela testemunha.

Portanto: prova documental corroborada por prova testemunhal/perito.

POR OUTRO LADO,

Não podemos olvidar o teor da Reclamação no que se refere aos “danos”. Importa, por conseguinte, proceder à análise da pretensão jurídica da Requerente, mais precisamente, do pedido constante da Reclamação:

C) DOS DANOS INVOCADOS

Ponto 1.

Refere a Reclamação, no seu **ponto 7.**, que o cancelamento do voo por parte da Requerida, causou **transtornos à menor e a seus pais, “quer de deslocação, quer económicos”,** razão, pela qual deverá ser acionado o mecanismo de proteção do consumidor de serviços de transporte aéreo, consagrado no artigo 5.º, n.º1, alínea c) e no artigo 7.º, n.º1, alínea b), **do Regulamento CE 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2011,** 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.

Os “transtornos de deslocação e económicos” podem ser qualificados juridicamente nos seguintes termos:

- os de deslocação: podem enquadrar-se em danos patrimoniais e em danos não patrimoniais.

No que tange à inserção em danos patrimoniais na modalidade de danos emergentes: este Tribunal exclui o direito a indemnização com este fundamento, porque desprovido de provas, como a apresentação de despesas.

¹ Neste sentido, *vide* o Acórdão in:

<https://www.dgsi.pt/Jtrl.nsf/e6e1f17fa82712ff80257583004e3ddc/85b0f8938cb1dca680258862002e1854?OpenDocument> [data de acesso em 14 de dezembro de 2024]





Quanto à inserção em danos não patrimoniais: a parte demandante não esclarece, nem desenvolve em que medida esses “transtornos de deslocação” são dignos de tutela ressarcitória. Nem o Tribunal poderá subsumir o grau ou natureza desse transtorno, por contender com os princípios de isenção, neutralidade e imparcialidade que se lhe exigem.

O próprio legislador, no artigo 496.º, do Cód. Civil é claro ao referir que nem todos os danos não patrimoniais merecem a tutela do Direito. Veja-se com atenção o citado preceito:

“ARTIGO 496.º (Danos não patrimoniais): n.º1. Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, **pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito**”.

Na reclamação, não se alcança esta gravidade. Não é fornecida qualquer informação no ponto 7. É apenas referido: “transtornos pela deslocação da menor e dos pais”, sem cuidar de expor ao Tribunal mais detalhes.

Obviamente, pelas regras de experiência da vida, a juiz-árbitra consegue compreender a posição apresentada pela mãe da Requerente.

Mas, o Tribunal - é e deverá ser sempre - parte imparcial no litígio e o legislador exige mais que a “empatia” ou “compreensão” por parte do julgador, para o reconhecimento de um direito ou para a recusa de um dever.

Pelo exposto, neste aspeto, decai a pretensão jurídica da Requerente.

No que se prende com a parte “(...) transtornos causados (...), económicos”: estamos perante danos claramente de natureza patrimonial na modalidade de danos emergentes.

A Requerente e a representante legal da mesma não apresentam qualquer comprovativo do *quantum* de despesas que tiveram com o cancelamento do voo.

Não basta deixar ao Tribunal a presunção da sua existência. Trata-se de provar a ocorrência da mesma e o quantitativo.

Deste modo, ainda que se aplicasse o regime da responsabilidade civil contratual (artigo 798.º e ss., do Cód. Civil – portanto, Direito Civil geral), sempre faltaria o pressuposto cumulativo-chave: o *quantum* dos danos.

A presunção de culpa sobre o devedor (artigo 799.º, Cód. Civil) também seria afastada, pela prova feita.





Pelo exposto, neste aspeto, também improcede a pretensão jurídica da Requerente.

Ponto 2.

Estado de Direito Democrático (artigo 2.º, da Constituição da República Portuguesa, doravante CRP). Imparcialidade judicial.

O Tribunal limita-se a aplicar o Direito. O Direito distingue-se das outras ordens sociais: amizade, cortesia, moral, ética, religião (...). Assim deverá ser, em qualquer circunstância ou natureza jurídica do pleito.

Artigo 202.º, da CRP (Função jurisdicional)

n.º 1. Os tribunais são os órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo.

n.º 2. Na administração da justiça incumbe aos tribunais assegurar a defesa dos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos, reprimir a violação da legalidade democrática e dirimir os conflitos de interesses públicos e privados.

Artigo 203.º (Independência): “Os tribunais são independentes e apenas estão sujeitos à lei”.

Artigo 209.º (Categorias de tribunais)

n.º 1. Além do Tribunal Constitucional, existem as seguintes categorias de tribunais:

- a) O Supremo Tribunal de Justiça e os tribunais judiciais de primeira e de segunda instância;
- b) O Supremo Tribunal Administrativo e os demais tribunais administrativos e fiscais;
- c) O Tribunal de Contas.

2. Podem existir tribunais marítimos, **tribunais arbitrais** e julgados de paz.
[...]

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) é um Tribunal arbitral e, por conseguinte, aplicam-se-lhe as mesmas imposições do legislador da Lei Fundamental.

Mais que, por obrigatório cumprimento de regras processuais (Cód. Proc. Civil), por força de imposições constitucionais inerentes à função do julgador, necessariamente decai a pretensão jurídica da Requerente.





V - DECISÃO

Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Requerida do pedido.

Notifique-se com carácter de urgência.

Porto, 16 de dezembro de 2024.

A Juiz-Árbitro,

.....

(Isa António)

