



SUMÁRIO:

1. Improcede a pretensão jurídica do 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, pois poderia ter embarcado – havia um lugar disponível no avião para si - e decidiu não fazê-lo.
2. Não é “razão atendível” para a recusa no embarque, a assistência a pessoas maiores de idade, sem problemas de saúde ou de mobilidade, mas tão-só o não domínio de idioma estrangeiro. Repare-se que milhões de passageiros viajam diariamente para países cujos idiomas desconhecem.
3. Não corresponde à verdade que: sendo feito o check-in de um conjunto de passageiros, ao mesmo tempo/no mesmo ato, os respetivos lugares fiquem juntos. Aliás, é prática comercial das transportadoras aéreas – , uma delas – impor um custo adicional, para que os viajantes fiquem em lugares ao lado uns dos outros.
Ainda que se trate de um casal, se não existir o pagamento de um valor adicional, não é garantido que fiquem ao lado um do outro, no voo, ainda que tenham feito reserva conjunta e *check-in* simultâneo.
4. A Demandada cumpriu todos os direitos dos viajantes que não embarcaram, devido a (assumido) *overbooking*, impostos pelo citado Regulamento, relativamente aos membros da família do Requerente.

*

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 2138/2024 – Tribunal Arbitral de Consumo do Porto (CICAP)

Requerente/Demandante:

Requerida/ Demandada:
PORTUGAL

SUCURSAL EM

*

I – RELATÓRIO

1. Consta da reclamação apresentada pelo Requerente, que, celebrou um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo celebrado com a Requerida, para o voo com partida no aeroporto de Málaga e destino no aeroporto do Porto.

O citado voo tinha o n.º FR 7635, sendo a data do mesmo 19 de junho de 2024 (23h05).

1.1. Alega o Requerente que o contrato foi violado pela Requerida, na medida em que, adquiriu quatro bilhetes (para si e três familiares), sob uma reserva única e, devido a *overbooking*, apenas havia um lugar disponível (e não os quatro lugares/bilhetes que haviam sido adquiridos).

1.2. Invoca ainda o Requerente que teve, problemas quando tentou proceder ao *check-in*, devido a problemas no *site* da Requerida e, que estes foram a causa, para a emissão de





bilhetes sem lugar atribuído. Concomitantemente, ao não serem atribuídos lugares juntos, perante o *overbooking*, verificou-se a circunstância de apenas um lugar ficar disponível.

1.3. O Requerente peticiona, por isso, o direito a uma indemnização no valor de duzentos e cinquenta 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.

*

Foi realizada uma audiência de julgamento: dia 14 de novembro de 2024.

A **audiência de julgamento** realizou-se com a participação, a distância, com recurso a meios telemáticos (videoconferência), dos seguintes intervenientes:

- **Requerente**, desacompanhado de mandatário legal. Dispensou as testemunhas indicadas na sua reclamação;
- Mandatárias legais da Requerida
- Nesta audiência procedeu-se a **DECLARAÇÕES DE PARTE**, assim como à inquirição do Requerente, quer pelas Ilustres Mandatárias da parte demandada, quer pela Juiz-árbitra.
- Houve lugar a alegações finais por parte de ambas as partes.

*

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 do Requerente pagamento de uma indemnização no quantum de € 250,00, por parte da Requerida.**

2.1. O valor da ação é, pois, de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros).

2.2. Delimitação do objeto da causa

Importa, antes de mais, referir que o Requerente é, *in casu*, apenas um e não a “família”.

Os três elementos da família do Requerente foram devidamente ressarcidos pela Requerida, em termos indemnizatórios e em termos de alojamento, tendo cumprido escrupulosamente os direitos do viajante exigidos pelo “**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”.





Não têm, por conseguinte, qualquer litígio com a

Dito doutro modo, **é o único passageiro demandante no âmbito deste contrato. É dentro destas “quatro linhas” que vamos cingir a nossa análise.**

Cumprе verificar, atendendo à prova realizadas e carreada para os autos por ambas as partes, se:

Primeiro. Existiu ou não incumprimento do contrato de prestação de serviços – transporte aéreo de passageiros – que havia sido celebrado entre o Requerente e a Requerida (transportadora aérea ‘

Segundo. Determinar se o Requerente tem direito a indemnização no valor de **duzentos e cinquenta euros**, trazendo à colação o supracitado **“Regulamento CE 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2011”** ou, através da aplicação das **regras gerais constantes do Cód. Civil, atinentes à responsabilidade contratual** (artigos 798.º e segs.).

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 respetiva **INQUIRIÇÃO**, assim como, 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 o Requerente e a Requerida, para o voo entre Málaga e Porto, no dia 19 de junho de 2024.

Este facto resultou provado pelo DOCUMENTO 1 junto autos pelo Requerente, assim como, pelas DECLARAÇÕES DE PARTE. É, de resto, um facto aceite por ambas as partes.

2º. Foi provado que existiu um *overbooking* no citado voo, tendo passageiros de ficar excluídos do mesmo.

Este facto resultou provado pelos DOCUMENTOS juntos autos pela Requerida, assim como, pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Requerente. É, de resto, um facto aceite por ambas as partes.

3º. Foi provado que havia um lugar disponível no voo, sendo que a reserva efetuada pelo Requerente foi para quatro lugares (um para si e três para membros da sua família).

Este facto resultou provado pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Requerente. É, de resto, um facto aceite por ambas as partes.





4º. Foi provado que no que respeita aos três membros da família do Requerente (três tios): não embarcaram no voo agendado, por não existirem lugares disponíveis. O Requerente não embarcou, por recusa sua, apesar de existir um lugar disponível.

Este facto resultou provado pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Requerente. É, de resto, um facto aceite por ambas as partes.

5º. O Requerente invocou, junto dos funcionários da Requerida, que os tios com idades de 58 anos, 61 anos e 62 anos, **não compreendiam idiomas estrangeiros, necessitando da sua ajuda**, pelo que deveriam embarcar os quatro juntos. Invocou também, com as funcionárias da Requerida, houve problemas com o *site* que o impediu de realizar o *check-in* mais cedo e, que foi devido a esse facto, que não conseguiu “disponibilidade” no voo para quatro.

Este facto resultou provado pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Requerente.

5.1º. O Requerente recusou embarcar e preencher o lugar disponível no voo, pelo motivo *supra* exposto por nós sublinhado.

Este facto resultou provado pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Requerente.

A Requerida aceita o facto 5º. e 5.1.º e, de resto, infere-se do próprio processo, que o Requerente recusou embarcar no voo.

B) Factos não provados

1º. Não ficou provado a que “tipo de passageiros” deu a Requerida prioridade para embarcarem ou permanecerem no voo, ou seja:

- quantas pessoas existiam (se é que existiam) com mobilidade reduzida;
- se havia a bordo: grávidas; famílias com crianças; passageiros que iam a eventos familiares “imprescindíveis” (como: funerais, casamentos, batizados); que viajavam em trabalho;
- qual o momento em que os demais passageiros procederam ao seu *check-in*

2º. 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 do Requerente à indemnização no valor de **€ 250,00** com fundamento na recusa daquele em embarcar, por *overbooking*, que impediu que os quatro membros da família viajassem juntos.





Aplicaremos o Direito em Consumo especial ao caso em apreço, consagrado no “**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”.

A) DA QUALIFICAÇÃO JURÍDICA DO CONTRATO E PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS

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”. O 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”).

Pressupostos processuais

Este Tribunal é competente quanto à matéria e quanto aos demais pressupostos legais exigíveis: território e valor. As partes do processo encontram-se dotadas de legitimidade processual.

B) DO DIREITO EM ESPECIAL APLICÁVEL AO CASO CONCRETO

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 do consumidor 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.





NO QUE AO REQUERENTE SE REFERE:

NÃO SE VERIFICOU, nem a violação daqueles direitos, nem 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”**).

Vide, melhor a fundamentação jurídica, *infra*.

B.1) CONSIDERAÇÕES SOBRE O OVERBOOKING OU OVERSELLING:

De acordo com a legislação europeia **não é ilegal “vender a mais” (bilhetes): o mesmo lugar é vendido várias vezes.**

Existem regras a ser seguidas em caso de lotação do avião (*oversselling*), ou seja, prioridade a dar aos passageiros:

- Devem solicitar voluntários que dispensam o seu lugar (com contrapartidas)
- Pessoas que pagaram menos pelos seus bilhetes, ou seja, que viajam em classe económica
- Idosos e pessoas com mobilidade reduzida/portadores de deficiência
- Grávidas
- Casais com filhos menores
- Pessoas que viajam em trabalho/congressos/participação em eventos
- Pessoas que viajam em lazer e que tenham feito 1.º o check-in (online)
- Pessoas que fazem o check-in presencialmente: ver quem chega primeiro ao balcão
- Pessoas que fazendo o check-in ao mesmo tempo: ver quem chega primeiro à porta de embarque

As pessoas com festas agendadas como casamentos e batizados também têm prioridade. as pessoas que vão a funerais idem.

No caso de overbooking, o legislador europeu, através do Regulamento, reconhece o seguinte acervo de direitos dos passageiros preteridos:

- Os funcionários da companhia têm o dever de informar os passageiros prejudicados sobre os seus direitos, desde logo, o direito a reclamar (a apresentar queixa), informando sobre as entidades existentes que podem resolver extrajudicialmente e com celeridade, esta situação (meios de resolução alternativa de litígios)
- Informar que existe o livro amarelo de reclamações, *inclusive online*
- Informar sobre as alternativas de viagem: oferecer viagens alternativas
- Oferecer vouchers de viagem a ser realizada noutra altura
- Devolver o dinheiro da viagem acrescida de uma quantia compensatória
- Oferecer alimentos, água às pessoas
- Oferecer estadia às pessoas, nos hotéis circundantes ao aeroporto





- Dar esclarecimentos sempre que solicitados e ter apoio permanente por parte da companhia

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

Não existiu a “**recusa de embarque contra a sua vontade**”, para os efeitos legais pretendidos no artigo 1.º, n.º1, alínea a), articulado com o artigo 2.º, alínea j), do Regulamento.

- O Requerente não embarcou por opção sua.

Dito doutro modo:

- Não tem aplicação ao caso em apreço a situação prevista no artigo 4.º, do Regulamento. Consequentemente:

Não se aplicam o n.º3, do citado preceito legal: “**Se for recusado o embarque a passageiros contra sua vontade, a transportadora aérea operadora deve indemnizá-los imediatamente nos termos do artigo 7.º e prestar-lhes assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º**”.

POR CONSEQUINTE,

Não lhe poderá assistir o direito de indemnização previsto no artigo 7.º, deste diploma legal, pensado para passageiros que não embarcam por razões alheias à sua vontade e contra esta.

D) ANÁLISE DO DIREITO GERAL (CÓD. CIVIL)

Arredado o direito a indemnização ao Requerente com fundamento no Regulamento, importa, outrossim, proceder à análise exaustiva desta questão à luz do Cód. Civil.

Veremos, pois, o **instituto jurídico da responsabilidade contratual previsto no artigo 798.º e segs. do Código Civil:**





Ponto 1. NOTAS PRÉVIAS

Existe, a par do núcleo essencial de obrigações principais - e que se prendem com a integral e plena execução viagem contratualizada, em termos de qualidade e segurança, um conjunto de deveres acessórios ou laterais de conduta a que o devedor (*in casu*, Requerida) se encontra vinculada, designadamente deveres de informação e de cuidado, essenciais ao bom cumprimento da prestação principal.

O artigo 562.º, do Cód. Civil refere claramente o seguinte: “Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação” e, de acordo com o preceituado no artigo 563.º, do citado diploma: “A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”.

Nos termos do artigo 798.º, do Cód. Civil:” O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

E em conformidade com o artigo 800.º, n.º1, do Cód. Civil: “O devedor é responsável perante o credor pelos actos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor”.

Ponto 2. REGIME GERAL DO INSTITUTO DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL: O CASO CONCRETO

NO ENTANTO, no caso em análise, não se encontram devidamente preenchidos os pressupostos **cumulativos** da responsabilidade contratual:

Facto voluntário

Ilícitude

Prejuízos patrimoniais (despesas emergentes ou lucros cessantes)

Nexo de causalidade (relação adequada e direta entre o facto voluntário e os prejuízos invocados pelo Requerente).

Ora, acompanhamos em plenitude a posição sufragada pela Requerida: não existe ilícitude, ie, conduta positiva ou negativa, adotada em contradição com o Direito, decaindo a pretensão jurídica do Requerente.

Destarte, o Requerente não tem direito ao valor peticionado na sua Reclamação, a título de indemnização por prejuízos patrimoniais e/ou não patrimoniais. Direito que, no caso *ius iudice*, atendendo ao concreto circunstancialismo provado, nos parece ser ilegítimo.

Da matéria de facto dada como provada, resulta claro que havia um lugar disponível para o Requerente e que, foi por sua livre opção, que não embarcou no voo.





Tal como já anteriormente referido, não é argumento juridicamente relevante, para os efeitos por si pretendidos (ser ressarcido, à luz do Regulamento ou do Código Civil, pela Requerida), o ter de ajudar pessoas maiores de idade, capazes em termos físicos e psíquicos (*vd. interpretatio a contrario*, artigo 2.º, alínea i), do Regulamento) e, com o mero fundamento de não dominarem uma língua estrangeira.

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

Por todo o exposto, decai a pretensão jurídica do 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, 28 de dezembro de 2024.

A Juiz-Árbitro,

.....

(Isa António)

