



Sentença

Processo nº 2246/2024

Reclamantes:

Reclamada:

Sumário:

Em caso de recusa injustificada de embarque, são reconhecidos aos passageiros de transporte aéreo os direitos ao reembolso do bilhete ou reencaminhamento em voo alternativo, direito de assistência e direito de indemnização, cujo montante varia entre 250 e 600 euros – Cfr. os artºs 4º, 7º, 8º e 9º do Regulamento CE nº 261/2004 de 11 de fevereiro.

I - Relatório

1 – As Reclamantes pretendem a atribuição de uma indemnização, no valor de 250,00 euros a cada uma deles, nos termos do Regulamento CE nº 261/2004, de 11 de fevereiro e, ainda, o pagamento de 100 euros a cada um, a título de danos não patrimoniais.

2 - A Reclamada apresentou contestação, na qual, reconhece o atraso e o cancelamento do voo, o que atribui à existência de circunstâncias extraordinárias que escaparam ao controlo efetivo da transportadora aérea.

3 - Não foi possível obter conciliação das partes.



II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer antecipadamente.

III - O objeto do litígio reside em saber se os o Reclamantes têm direito a peticionar uma indemnização pelo cumprimento defeituoso do contrato celebrado com a Reclamada e, ainda, a receberem uma compensação pelos danos não patrimoniais que alegam ter sofrido.

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) Os Reclamante adquiriram à Reclamada duas passagens aéreas do Porto para Madrid e desta cidade para o Porto (voos FR 573 e FR 572), pelas quais pagaram a quantia de 127,82 euros.
- b) No dia 8 de outubro de 2024, quando chegaram ao aeroporto de Madrid, foi-lhes comunicado, ainda de forma não oficial, que o voo, cuja partida seria às 13 horas de Espanha, estaria muito atrasado (cerca de 9 horas).



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- c) Pelas 10 horas desse dia receberam dos serviços da Reclamada, um e-mail que os informava que o voo de Madrid para o Porto estava atrasado e que se estimava, então, a sua partida para as 21.10h dessa noite.
- d) Por volta das 14.50h receberam atualização da situação do seu voo, comunicando-lhes que o voo de Madrid para o Porto estava atrasado por força de um pequeno problema técnico com a aeronave e que haviam sido chamados técnicos para resolverem o problema e que o tempo estimado para a descolagem seria, agora, as 22horas de Espanha.
- e) Pelas 15.39h puderam constatar pelo painel informativo do aeroporto que o seu voo, inicialmente previsto para as 13horas de Madrid, estava, agora, anunciado para as 22horas desse dia.
- f) A aeronave acabou por descolar do aeroporto de Madrid por volta das 23.40h, hora de Espanha, não tendo aterrado no aeroporto do Porto, regressando a Madrid.
- g) Quando a aeronave da Reclamada chegou, finalmente, ao aeroporto do Porto, por volta das 23.30h de Portugal, esta não pôde aterrar e teve de regressar ao aeroporto de partida, ou seja, a Madrid.
- h) Quando regressaram ao aeroporto de Madrid, os Reclamantes foram informados de poderiam tentar o voo da Reclamada que partiria de Madrid pelas 6 horas do dia 9 de outubro, opção que não se mostrou viável, ou o regresso ao Porto num autocarro fornecido pela Reclamada.
- i) Os Reclamantes tiveram de dormir no chão do aeroporto de Madrid, uma vez que a Reclamada não lhes disponibilizou nenhum Hotel para poderem pernoitar, nem estes conseguiram ou puderam contratar qualquer Hotel para o efeito.
- j) O autocarro contratado pela Reclamada para o regresso ao Porto, partiu de Madrid por volta das 10h do dia 9 de outubro e chegou ao Porto cinco a seis horas depois.
- l) Os Reclamantes apresentaram reclamação no site da Reclamada



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

m) A Reclamada atribuiu aos Reclamantes dois vouchers de 4 euros e dois vouchers de 16 euros, para alimentação destes.

2 - Dos Factos não provados:

aa) - Que o atraso (das 13h para as 23.40h) na descolagem do voo FR 572, fosse devido às condições climatéricas (fortes ventos) existentes, nesse dia, no aeroporto do Porto.

bb) - Que os Reclamantes tivessem perdido dias de aulas ou de trabalho.

3 - **Motivação**

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos e das declarações do Reclamante ~

4- **Do Direito**

Resulta claramente dos factos dados como provados que estes não puderam viajar para o seu destino Final, o Porto, porque a aeronave da Reclamada não pôde descolar, à hora prevista, por razões técnicas.

É certo que a Reclamada invoca a existência de circunstâncias extraordinárias (ventos fortes no aeroporto do Porto) para que a sua aeronave não conseguisse aterrar no aeroporto de destino, esquecendo que o voo tinha hora prevista de descolagem de Madrid às 13 horas locais e não às 23,40h, isto é, dez horas e meia depois do horário previsto!

Aliás, a própria Reclamada reconheceu que o atraso do voo se ficou a dever, inicialmente, a problemas de natureza técnica, nunca tendo invocado, então, qualquer circunstância atmosférica que impedisse o voo, em condições de segurança, para o



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

aeroporto do Porto. Acresce que, confrontados os documentos juntos pela Reclamada e respeitantes às condições atmosféricas, poder-se-á verificar que, à hora prevista para a chegada do voo (13h) da Reclamada, não existiam, no aeroporto do Porto, rajadas de vento e este era de 15 mph. Além disso, não logrou a Reclamada provar, como lhe competia, que essas condições atmosféricas eram impeditivas da aterragem e que, nesse mesmo período, o aeroporto do Porto esteve encerrado por razões de adversidade climática.

Coisa diferente é alegar-se que, quando a aeronave da Reclamada tentou aterrar, pelas 23.30h locais, no aeroporto do Porto, as condições climáticas teriam piorado, já que, então, pareciam existir rajadas de vento com 41 mph e o vento teria uma velocidade de 30 mph. Assim sendo e ainda que não exista nos autos documento oficial que ateste a impossibilidade da aterragem no aeroporto do destino, sempre parecia resultar das regras da experiência comum que o facto de a aeronave ter tido de regressar a Madrid, só poderia decorrer da impossibilidade de aterrar no aeroporto do Porto.

Os direitos dos passageiros, em caso de atraso¹ ou cancelamento de voos, são regulados pelo Regulamento (CE) nº 261/2004 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 11 de fevereiro de 2004. Neste Regulamento estabelece-se que:

Cancelamento

1. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:

a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8º; e

b) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos da alínea a) do nº 1 e do nº 2 do artigo 9º, bem como, em caso de reencaminhamento quando a hora de partida razoavelmente prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do nº 1 do artigo 9º; e

¹ A jurisprudência europeia tem reconhecido um direito de indemnização aos passageiros que desembarquem no seu destino final três horas ou mais após a hora programada;



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7º, 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.
2. Ao informar os passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos.
3. A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7º, 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.
4. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora.

Nos termos do artº 7º do supra citado Regulamento CE, os passageiros têm direito a receber:

- a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros;
- b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;



c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b).

Os Reclamantes têm, assim, direito, a título de indemnização, cada um, ao valor de 250,00 euros – cfr. o artº 7º do Regulamento CE supra referido.

Reivindicam, ainda, os Reclamantes uma compensação pelos danos não patrimoniais por si sofridos, em consequência do cumprimento defeituoso do contrato por parte da Reclamada. É verdade que o Direito não confere direito a indemnização àqueles que sofrem um pequeno incómodo ou uma contrariedade, ou seja, não é qualquer lesão que justifica a atribuição de uma indemnização, mas apenas, aquela que, em concreto, possa corresponder a uma ofensa grave do direito em causa – Cfr. o artº 496º do Código Civil.

Atentos os factos dados como provados – os Reclamantes permaneceram mais de 24 horas no aeroporto de Madrid, dormiram no chão ou nas cadeiras desse equipamento público, ficando privados de um sono de qualidade e tiveram de suportar uma viagem de 5 ou 6 horas num autocarro de Madrid até ao Porto –, os danos sofridos pelos Reclamantes merecem a tutela do Direito e são indemnizáveis.

Assim, entendemos que deve ter lugar o ressarcimento dos danos não patrimoniais, num montante de 75 (setenta e cinco) euros para cada um dos Reclamantes.

V- Decisão:

Em face do exposto, julga-se a ação parcialmente procedente, por provada, condenando-se a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia global de 650 euros (seiscentos e cinquenta euros), sendo 500,00 euros a título de indemnização pelo atraso do voo e 150,00 euros a título de danos não patrimoniais.



RAL I CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CICAP I CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Porto, 04/12/2024

O Juiz-Árbitro

(A. Soares Carneiro)