

**PROCESSO N.º 2738/2024**

**SUMÁRIO:**

- I.** Os artigos 5.º a 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91, devem ser interpretados no sentido de que os passageiros de voos atrasados têm direito a indemnização quando o tempo que perderam em razão desses voos seja igual ou superior a três horas, isto é, quando cheguem ao seu destino final três ou mais horas após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea.
- II.** Todavia, tal atraso não confere aos passageiros o direito a uma indemnização, se a transportadora aérea puder provar que o atraso considerável se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, mais precisamente circunstâncias que escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea.

## SENTENÇA ARBITRAL

### I. RELATÓRIO

1. \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_ (doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de consumo contra \_\_\_\_\_ NIPC com sede no \_\_\_\_\_ (doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), nos termos e com os fundamentos constantes da respetiva petição inicial e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

A Reclamante formula o seguinte pedido:

*“Nestes termos e nos demais de Direito deve a Reclamada ser condenada no pagamento da quantia de 250,00€ nos termos e efeitos do artigo 7.º n.º 1 do Regulamento 261/2004.”*

1.1. A Reclamante juntou um documento e arrolou uma testemunha, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

2. Regularmente citada, a Reclamada não apresentou contestação, tendo, contudo, juntado um documento aos autos.

3. Em cumprimento do disposto no artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do CICAP, previamente à realização da audiência arbitral, teve lugar a tentativa de conciliação, a qual se frustrou.

Sequentemente, foi realizada a audiência arbitral, com observância do formalismo regulamentar e legal, cuja ata aqui se dá por inteiramente reproduzida.

### II. SANEAMENTO

4. O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

O processo não enferma de nulidades.

Não existem quaisquer exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

### **III. VALOR DA CAUSA**

5. Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 250,00 (duzentos e cinquenta euros).

### **IV. *THEMA DECIDENDUM***

6. O *thema decidendum* do presente litígio de consumo consiste em determinar se tem a Requerente direito a ser indemnizada e, em caso afirmativo, em que termos, em virtude do alegado atraso verificado no voo TP1138, operado pela Reclamada, no qual ela viajou no dia 16.10.2024, entre Lisboa e Málaga (Espanha).

### **V. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **V.1. DE FACTO**

##### **§1. FACTOS PROVADOS**

7. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Reclamante adquiriu bilhete, embarcou e viajou no voo TP1138, operado pela Reclamada, com hora programada de partida de Lisboa às 19H40 (UTC) e hora programada de chegada a Málaga (Espanha) às 20H55 (UTC) do dia 16.10.2024. [cf. documento n.º 1 anexo à reclamação de consumo e documento junto aos autos pela Reclamada]

b) O dito voo TP1138 partiu do aeroporto de Lisboa às 22H17 (UTC) e chegou ao aeroporto de Málaga (Espanha) às 23H21 (UTC) do dia 16.10.2024. [cf. documento junto aos autos pela Reclamada]

c) O dito voo TP1138 partiu do aeroporto de Lisboa com um atraso de 02:30H (duas horas e trinta minutos) e chegou ao aeroporto de Málaga (Espanha) com um atraso de 02:33H (duas horas e trinta e três minutos). [cf. documento junto aos autos pela Reclamada]

d) O atraso verificado na chegada do dito voo TP1138 ao aeroporto de Málaga (Espanha) é imputável à Reclamada.

## §2. FACTOS NÃO PROVADOS

8. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

a) Verificou-se um atraso superior a 3 (três) horas na partida do dito voo TP1138 do aeroporto de Lisboa.

b) Durante o período de espera no aeroporto, a Reclamante e os demais passageiros não receberam qualquer tipo de assistência por parte da companhia aérea.

c) À chegada ao destino, a bagagem da Reclamante não foi entregue, originando novos transtornos.

d) A Reclamante teve de despender tempo adicional no aeroporto de Málaga para tentar solucionar a situação, decorrente da incompetência da Reclamada.

e) A bagagem, contendo todos os itens pessoais indispensáveis ao quotidiano da Reclamante, foi apenas devolvida dois dias após a chegada ao destino.

## §3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

9. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.

Não se deram como provadas nem não provadas as alegações feitas e apresentadas como factos, consubstanciadas em afirmações meramente conclusivas e, por isso, insuscetíveis de prova e cuja veracidade terá de ser aquilatada em face da concreta matéria de facto consolidada.

A convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica e de uma adequada ponderação, à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade, do acervo probatório que foi carreado para os autos.

10. No tocante aos factos não provados, estes foram assim considerados em virtude da inexistência de quaisquer elementos probatórios suscetíveis de os comprovarem.

## V.2. DE DIREITO

11. No presente processo estamos perante um contrato de transporte aéreo internacional, nos termos do qual a Reclamada se constituiu na obrigação de transportar a Reclamante no voo TP1138, com hora programada de partida de Lisboa às 19H40 (UTC) e hora programada de chegada a Málaga (Espanha) às 20H55 (UTC) do dia 16.10.2024.

O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se especialmente regulado, desde logo, pela Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal), aprovada pelo Decreto n.º 39/2022, de 27 de novembro; no caso concreto, uma vez que estamos perante um voo intracomunitário, ou seja, um voo com partida de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro da UE (aeroporto de Lisboa) e com destino a um aeroporto igualmente localizado no território de um Estado-Membro da UE (aeroporto de Málaga, Espanha), importa termos ainda em consideração o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91.

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 aplica-se, além do mais, aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro e que, além do mais, tenham uma reserva confirmada para o voo em questão e se apresentem para o registo (*check-in*) tal como estabelecido e com a antecedência que tenha sido indicada e escrita (incluindo por meios eletrónicos) pela transportadora aérea, ou, não sendo indicada qualquer hora, até 45 minutos antes da hora de partida publicada (cf. artigo 3.º, n.ºs 1, alínea a) e 2, alínea a)).

Nos termos do disposto no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, se se verificar o cancelamento de um voo, são os seguintes os direitos dos passageiros:

- “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 8.º; e
  - b) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 9.º, 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 n.º 1 do artigo 9.º; e

c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º, 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 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.

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.”

O subsequente artigo 6.º preceitua o seguinte relativamente aos direitos dos passageiros em caso de se verificarem atrasos nos voos:

“1. Quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar:

a) Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1.500 quilómetros; ou

b) Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros; ou

c) Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b),

a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:

- i) a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, e
- ii) quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o dia após a hora de partida previamente anunciada, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º, e
- iii) quando o atraso for de, pelo menos, cinco horas, a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º.

2. De qualquer modo, a assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados no presente artigo para cada ordem de distância.”

O subsequente artigo 7.º, regulando o direito dos passageiros a indemnização, determina o seguinte:

“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 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).

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 1.500 quilómetros; ou
- b) Em três horas, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1.500 e 3.500 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.º 1 em 50 %.

3. A indemnização referida no n.º 1 deve ser 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 n.ºs 1 e 2 devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica.”

O artigo 12.º do mesmo diploma, sob a epígrafe “Indemnização suplementar”, determina no seu n.º 1 o seguinte:

“1. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. A indemnização concedida ao abrigo do presente regulamento pode ser deduzida dessa indemnização.”

12. O Tribunal de Justiça da União Europeia já foi chamado a pronunciar-se, por diversas vezes, sobre a problemática dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou de atraso considerável dos voos, tendo decidido, além do mais, o seguinte que importa aqui destacar:

- Acórdão do TJUE, de 19 de novembro 2009, nos processos apensos C-402/07 e C-432/07:

“1) Os artigos 2.º, alínea l), 5.º e 6.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91, devem ser interpretados no sentido de que não se pode considerar que um voo atrasado, independentemente da duração do atraso, e mesmo que esta seja considerável, foi cancelado, quando se realiza em conformidade com a programação inicialmente prevista pela transportadora aérea.

2) Os artigos 5.º, 6.º e 7.º do Regulamento n.º 261/2004 devem ser interpretados no sentido de que os passageiros de voos atrasados podem ser equiparados aos passageiros de voos cancelados, para efeitos da aplicação do direito a indemnização, e de que esses passageiros podem, assim, invocar o direito a

*indemnização previsto no artigo 7.º desse regulamento, quando o tempo que perderam por causa de um voo atrasado seja igual ou superior a três horas, isto é, quando cheguem ao seu destino final três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea. Todavia, tal atraso não confere aos passageiros o direito a uma indemnização, se a transportadora aérea puder provar que o atraso considerável se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, mais precisamente circunstâncias que escapam ao controlo efectivo da transportadora.”*

- Acórdão do TJUE, de 23 de outubro de 2012, nos processos apensos C-581/10 e C-629/10:

*“1) Os artigos 5.º a 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91, devem ser interpretados no sentido de que os passageiros de voos atrasados têm direito a indemnização ao abrigo deste regulamento quando o tempo que perderam em razão desses voos seja igual ou superior a três horas, isto é, quando cheguem ao seu destino final três ou mais horas após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea. Todavia, tal atraso não confere aos passageiros o direito a uma indemnização se a transportadora aérea estiver em condições de provar que o atraso considerável se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, mais precisamente devido a circunstâncias que escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea.”*

**13.** Volvendo ao caso concreto, consoante resultou provado, o dito voo TP1138, com hora programada de partida de Lisboa às 19H40 (UTC) e hora programada de chegada a Málaga (Espanha) às 20H55 (UTC) do dia 16.10.2024 (cf. facto provado a)), partiu do aeroporto de Lisboa às 22H17 (UTC) e chegou ao aeroporto de Málaga (Espanha) às 23H21 (UTC) do dia 16.10.2024 (cf. facto provado b)).

Como resultou igualmente provado, temos pois que o referido voo TP1138 partiu do aeroporto de Lisboa com um atraso de 02:30H (duas horas e trinta minutos) e chegou ao aeroporto de Málaga (Espanha) com um atraso de 02:33H (duas horas e trinta e três minutos) (cf. facto provado c)).

Destarte, em face das citadas normas do Regulamento (CE) n.º 261/2004 – diploma que, indubitavelmente, é aplicável ao caso concreto – e da aludida jurisprudência do TJUE concernente à interpretação que das mesmas deve ser feita, concretamente dos artigos 5.º a 7.º, resulta evidenciado que a Requerida não se constituiu na obrigação de indemnizar a Requerente em virtude do atraso ocorrido no dito voo TP1138, pois não se verifica o pressuposto temporal para tanto necessário, ou seja, que a Requerente tivesse chegado ao seu destino final (Málaga, Espanha) três ou mais horas após a hora de chegada inicialmente prevista pela Reclamada; sem necessidade de acrescidas considerações, afigura-se que a pretensão indemnizatória da Requerente terá, pois, de soçobrar.

#### **VI. DECISÃO**

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar improcedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, absolver a Reclamada do pedido.

Sem custas (cf. artigo 16.º do Regulamento do CICAP).

Notifique.

Porto, 3 de fevereiro de 2025.

O Juiz Árbitro,



(Ricardo Rodrigues Pereira)