

Sentença

Processo nº 112/2025

Reclamantes:

Reclamada:

Sumário:

Em caso de cancelamento de um voo, 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 delas, nos termos do Regulamento CE nº 261/2004, de 11 de fevereiro;
- 2 - A Reclamada, devidamente citada, apresentou contestação na qual sustenta que o atraso do voo se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias;
- 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

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.

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

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

- a) Os Reclamantes adquiriram à Reclamada duas passagens aéreas para um voo a realizar no dia 5 de janeiro, com partida do aeroporto de Gatwick, em Londres, com destino ao aeroporto do Porto;
- b) O voo tinha a sua partida programada para as 21.25h do referido dia 5 de janeiro;
- c) A hora de partida foi sendo sucessivamente adiada, primeiro para as 21.40h, depois para as 22.10h e, por fim, para as 22.34h sem que a reclamada desse qualquer explicação aos reclamantes pelo sucedido;
- d) O voo acabou por partir às 22.45h mas com destino ao aeroporto de Lisboa, onde chegou à 1.30h do dia 6 de janeiro de 2025;

- e) Os reclamantes só foram avisados do desvio da rota durante o voo e pelo Comandante da aeronave e quando desembarcaram receberam um e-mail da reclamada, datado das 23.09h, a propor um novo itinerário!
- f) Os reclamantes tiveram de dormir em Lisboa e só embarcaram no voo TP 1924, com destino ao aeroporto do Porto às 9.30h do dia 6 de janeiro, onde chegaram às 10.30h desse mesmo dia;
- g) Os reclamantes solicitaram junta da reclamada o pagamento da indemnização prevista nos artigos 5º a 7º do Regulamento nº 261/2004 de 11 de fevereiro;
- h) O voo TP 1331 com partida pelas 21.25h do dia 5 de janeiro, de Londres/Gatwick e com destino aeroporto do Porto teve de ser cancelado;
- i) Por razões de trabalhos na pista do aeroporto do Porto, o mesmo esteve encerrado entre as 00.00h e as 6.00h entre os dias 28 de outubro de 2024 e 29 de março de 2025;

2 - Dos Factos não provados:

- aa) - Que o cancelamento do voo da Reclamada de Londres para o Porto fosse devido a uma circunstância extraordinária estranha à transportadora aérea;

3 – **Motivação**

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos e das declarações dos Reclamantes.

4- **Do Direito**

Entre reclamantes e reclamada foi celebrado um contrato de transporte aéreo de passageiros e, como todos os contratos, este deve ser pontual e integralmente cumprido e só pode ser modificado com o acordo dos contraentes – Cfr. o artigo 406º do Código Civil; Por outro lado, dispõe o nº 2 do artigo 762º do mesmo Código que no

cumprimento das obrigações, as partes devem proceder de boa-fé, respondendo pelos prejuízos causados em caso de cumprimento defeituoso da obrigação a que estão adstritos. Nestes casos, os consumidores têm direito a ser indenizados pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos – Cfr. o artigo 12º da Lei de Defesa do Consumidor;

Os direitos dos passageiros, em caso de atraso, cancelamento de voos ou recusa de embarque contra a sua vontade, 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
- 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 supracitado 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).

O Tribunal de Justiça da União Europeia tem considerado que os passageiros de um voo atrasado sofrem um prejuízo análogo aos passageiros de um voo cancelado, pelo que os passageiros que cheguem ao seu destino final com um atraso de três ou mais horas de atraso, têm direito à mesma indemnização que os passageiros de um voo cancelado. Esta indemnização visa reparar a perda de tempo.

Um voo é considerado “cancelado” se a transportadora operadora desviar o mesmo para um aeroporto que não corresponda ao indicado como o do destino final.

O cancelamento do voo confere: 1) direito ao reembolso, ao reencaminhamento ou ao regresso; 2) direito a “assistência”, conforme o definido no artigo 9º e 3) nos termos do

artigo 5º, nº 1, alínea c) direito a “indenização”, tal como definida no artigo 7º, exceto se o passageiro tiver sido informado com a antecedência devida.

Mas, na verdade, o voo para o qual os reclamantes tinham reserva, não veio efetivamente a realizar-se, uma vez que, além de ter partido atrasado de Londres (partiu às 22.45/23.00h), foi desviado, sem aviso prévio, para o aeroporto de Lisboa e, só no dia seguinte, pelas 10.30h da manhã, é que os reclamantes chegaram ao seu destino final.

Defende a reclamada que o cancelamento do voo se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias, uma vez que o voo TP 1331 não podia aterrar no aeroporto do Porto depois das 24h, por motivo de obras na pista.

Ora, como bem reconhece a reclamada, o aeroporto do Porto encerraria a sua pista ao tráfego aéreo entre as 00.00h e as 6.00h e este impedimento já vigorava desde, pelo menos, 28 de outubro de 2024, pelo que nenhum voo da reclamada poderia chegar ao aeroporto do Porto depois das 24h. Assim, este motivo não constitui uma circunstância extraordinária uma vez que era conhecido da reclamada e tal impedimento já ocorria, como se disse, desde outubro de 2024.

Além disto, o motivo principal pelo qual não foi possível à reclamada cumprir o horário estabelecido deveu-se, como a própria reconhece, ao atraso da aeronave que iria transportar os reclamantes de Londres para o Porto e o atraso já atingia 1 hora aquando da partida do aeroporto do Porto do voo TP 586 às 11/12 horas do referido dia 5 de janeiro. Por causa desses sucessivos atrasos é que o voo TP 1331 não pôde partir de Londres à hora programada e assim chegar ao seu destino – o aeroporto do Porto -antes de este encerrar a sua pista ao tráfego aéreo.

Acrescenta-se até que a reclamada não alegou e não provou que o atraso na partida do voo TP 1331 -que deveria partir de Londres às 21.25h do dia 5 de janeiro – se devesse a uma qualquer circunstância extraordinária que tivesse afetado um voo anterior da mesma aeronave, nem provou qualquer nexo de causalidade direta entre essa eventual – mas não provada – circunstância extraordinária e o atraso do voo TP 1331.

Seja, pois, por via do atraso da chegada ao destino final – muito superior a três horas -, seja por via do cancelamento do voo TP 1331, a reclamada constituiu-se, assim, no dever de indemnizar os reclamantes.

Estando em causa um voo com uma distância inferior a 1500 quilómetros, entendemos como justa a atribuição de uma indemnização de 250,00 euros a pagar a cada um dos reclamantes, num total de 500,00 euros.

Uma vez que não foi peticionada qualquer quantia a título de danos não patrimoniais, este Tribunal está impedido de condenar a reclamada no pagamento de qualquer indemnização a esse título.

V- Decisão:

Em face do exposto, julga-se a ação procedente, por provada, condenando-se a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia global de 500 euros (quinhentos euros) a título de indemnização, acrescida dos juros de mora, contados desde a citação da reclamada e até efetivo pagamento.

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

O Juiz Árbitro



A. Soares Carneiro