

Sentença

Processo nº 725/25

Reclamantes:

Reclamada:

Sumário

I - A responsabilidade das transportadoras aéreas por perturbações no transporte de passageiros encontra enquadramento jurídico em dois regimes distintos: o Regulamento (CE) n.º 261/2004 e a Convenção de Montreal (1999).

II - O Regulamento 261/2004 aplica-se exclusivamente a: Voos com partida de aeroportos da União Europeia, independentemente da transportadora; Voos com chegada à União Europeia, quando operados por transportadoras comunitárias.

Este regulamento estabelece um regime de compensação automática e direitos de assistência, em casos de recusa de embarque, cancelamento e grande atraso.

III - A Convenção de Montreal aplica-se a todo o transporte aéreo internacional entre Estados aderentes, independentemente da origem da companhia aérea, cobrindo a responsabilidade por danos efetivos causados por atrasos, perdas de bagagem e lesões, nos termos do direito internacional.

IV - Quando o Regulamento 261/2004 não é aplicável, como sucede com voos operados por companhias não comunitárias com partida fora da UE, a Convenção de Montreal pode ser invocada, desde que se demonstre o prejuízo sofrido e o seu nexo de causalidade com o incumprimento da transportadora.

V - Esta, por sua vez, pode ser articulada com o direito civil português, nomeadamente com os artigos 798.º e seguintes do Código Civil, quando estejam preenchidos os pressupostos da responsabilidade contratual ou extracontratual.

VI - Em síntese, os dois regimes não se sobrepõem, mas complementam-se: o Regulamento prevê compensações fixas e automáticas; a Convenção permite a reparação de danos concretos, patrimoniais e, em certos casos, não patrimoniais, dentro dos seus limites indemnizatórios.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação dado que a Reclamada não compareceu apesar de regularmente citada, pelo que se passou de imediato para a audiência arbitral.

1.2. Os três Reclamantes peticionam uma indemnização no valor de 1.800,00 €, bem como o pagamento das despesas no valor de 524,14 €.

1.3. A Reclamada não apresentou contestação, tendo o tribunal arbitral decidido prosseguir o processo nos termos do artigo 35º, nº 3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamantes têm direito a uma indemnização no valor 1800,00 Euros e a despesas no valor de 525,14 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Os Reclamante adquiriram à Reclamada em data não determinada voos de ida e volta entre Madrid e Dubai;
2. No dia 30.01.24 o primeiro Reclamante procedeu à alteração da data de regresso na reserva, de 06.02.24 para 02.02.24, tendo a referida alteração sido realizada com sucesso no site da Reclamada;
3. O primeiro Reclamante esclareceu que a tarifa era inferior, pelo que não foi exigido qualquer pagamento adicional para o efeito;
4. A Reclamada enviou emails ao primeiro Reclamante a confirmar a referida alteração, incluindo a indicação 'status: Confirmed', doc 1;
5. No mencionado dia 30.01.24, o primeiro Reclamante procedeu ainda à escolha de lugares na reserva com sucesso;

6. No dia 01.02.24, pelas 12:00, o primeiro Reclamante rececionou um email da Reclamada, automático, solicitando a realização de check-in online para o voo de dia 02.02.24. doc 2;
7. Na mesma data, pelas 17:00, ao tentar efetuar o check-in, o primeiro Reclamante constatou que a reserva desaparecera do sistema;
8. Face ao ocorrido, o primeiro Reclamante, na mesma data, entre as 18:00 e a 01:00 fez várias tentativas para resolver a situação, nomeadamente serviço de apoio ao cliente, linha para membros Platinum, doc 3;
9. Durante as comunicações travadas entre o primeiro Reclamante e a Reclamada, fora alegado, por esta, que a alteração de data de regresso não fora finalizada, o que o Reclamante contesta, através dos documentos enviados pela Reclamada, docs 1 e 2;
10. O primeiro Reclamante referiu que fora recusado o reembarque nos voos originais, apesar de existir disponibilidade de assentos, incluindo em classe executiva;
11. O primeiro Reclamante referiu ainda que a Reclamada não ofereceu qualquer alternativa razoável, tendo apenas proposto uma nova viagem, a realizar 24h depois, a partir de um outro aeroporto, *in casu*, , com cobrança de taxas adicionais;
12. O primeiro Reclamante esclareceu que a Reclamada não deu qualquer explicação sobre o sucedido, não contactou os passageiros, não observou a política da companhia para membros Platinum, imputando responsabilidade aos passageiros, não prestando qualquer apoio a um dos passageiros que era uma criança de apenas 4 meses;
13. O primeiro Reclamante alegou que toda a situação causou grande distúrbio emocional dado ele e a sua mulher estarem a viajar com uma criança de tenra idade, implicando uma noite adicional em hotel no Dubai, refeições, transporte para o aeroporto de Abu Dhabi (247 AED, equivalente a 60,00 €), perda da noite reservada e paga no hotel em Madrid, no valor de 132,00 €, perda do voo Madrid - Porto, compra de novos bilhetes para outro voo Madrid - Porto no valor de 333,14 €, docs 6, 7 e 8;
14. No dia 22.03.24, o primeiro Reclamante reclamou por escrito junto da Reclamada, tendo esta apresentou respostas evasivas e contraditórias, não assumindo que

confirmou a reserva da alteração via email, não explicando porque razão os passageiros foram retirados do sistema, porque ignoraram a política de garantia de lugar Platinum, docs 4 e 5;

15. A Reclamada, via email, declinou qualquer responsabilidade, recusando qualquer indemnização aos Reclamantes, quer no que diz respeito ao cancelamento do voo, quer quanto às despesas adicionais suportadas pelos Reclamantes, docs 6, 7 e 8.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 4, 6, 8, 9, 13, 14, 15.

Prova por declaração: 1, 2, 3, 5, 7, 10, 11, 12.

Relativamente à matéria de facto, a mesma evidencia que a alteração de reserva foi efetuada e confirmada por email.

Contudo, a Reclamada não explicou na comunicação trocada com o primeiro Reclamante o que sucedeu e não prestou a assistência exigida, não comprimindo a política da companhia para membros Platinum.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

Perante a factologia apresentada, ficou provado que o não embarque dos Reclamantes e todos os inconvenientes gerados foram da responsabilidade da companhia, pois a reserva foi efetuada e confirmada, desconhecendo-se a causa do desaparecimento dos passageiros do sistema da Reclamada. Sublinhe-se a falta de assistência da Reclamada aos Reclamantes, sabendo que viajavam com uma criança de 4 meses.

3.2 Do Direito

A. Inaplicabilidade do Regulamento (CE) n.º 261/2004 de 11 de Fevereiro de 2004.

Nos termos do seu artigo 3.º, n.º 1, alínea b) , o diploma aplica-se: "*aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro (...) se a transportadora aérea for uma transportadora comunitária.*"

No presente caso, os Reclamantes partiam de Dubai, um país terceiro, com destino a Madrid (UE), sendo a transportadora a _____, uma companhia não comunitária (com sede no Qatar).

Assim, não se verifica o requisito cumulativo da alínea b), pelo que o Regulamento não é aplicável ao voo em causa.

B. Aplicabilidade da Convenção de Montreal (1999)

A Convenção de Montreal, ratificada por Portugal, Decreto n.º 39/2002, de 27 de novembro¹, aplica-se a todas as transportadoras internacionais e regula a responsabilidade das transportadoras por:

- Danos causados por atrasos ou cancelamentos de voos (artigo 19.º)
- Destruição, perda ou avaria da bagagem (artigo 17.º)
- Morte ou lesão corporal (artigo 17.º)

¹ Aprova a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, adotada em 28 de Maio de 1999 pela Conferência Internacional de Direito Aeronáutico, celebrada em Montreal no âmbito da Organização Internacional de Aviação Civil

C. Responsabilidade por danos patrimoniais

A responsabilidade da transportadora aérea pelos danos patrimoniais sofridos pelos passageiros encontra fundamento tanto na Convenção de Montreal (artigo 19.º) como no regime geral do Código Civil português sobre responsabilidade contratual.

Nos termos do artigo 19.º da Convenção de Montreal, a transportadora é responsável pelo dano causado por atraso no transporte aéreo de passageiros, salvo se provar que tomou todas as medidas razoavelmente exigíveis para evitar o dano ou que lhe era impossível tomá-las.

No caso em apreço, resultou provado que:

A transportadora confirmou a alteração da reserva e enviou documentação nesse sentido;

Posteriormente, apagou unilateralmente a reserva do sistema, sem informar os passageiros;

Não foi prestada qualquer assistência no aeroporto;

A única alternativa oferecida implicava mais de 24 horas de atraso, com partida de outro aeroporto, e com custos adicionais para os passageiros.

Esta atuação configura um atraso e perturbação grave da execução do contrato de transporte aéreo, com consequência direta na produção de danos patrimoniais concretos, nomeadamente:

- Custos com uma noite adicional de hotel em Dubai;
- Despesas com refeições e transporte para Abu Dhabi;
- Perda de voos subsequentes (Madrid–Porto);
- Necessidade de adquirir novos bilhetes de regresso.

Estes danos são diretamente imputáveis à conduta da transportadora, encontrando-se documentalmente comprovados nos autos e apresentando um nexo de causalidade adequado com o incumprimento verificado.

Nos termos dos artigos 562.º e 563.º do Código Civil, quem estiver obrigado a reparar um dano deve repor a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento danoso, cabendo ao lesado provar a existência do dano e o seu montante, o que foi feito.

Assim, a transportadora é civilmente responsável pelo reembolso integral das despesas patrimoniais sofridas pelos passageiros, fixadas em 525,14 €, valor que se considera proporcional, necessário e razoável à luz da prova constante nos autos.

D. Responsabilidade por danos não patrimoniais

Nos termos do Código Civil, os danos não patrimoniais são compensáveis quando haja uma ofensa significativa aos direitos de personalidade ou bem-estar dos lesados, como sucede neste caso.

O artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil dispõe que: "Na fixação da indemnização pode o tribunal atender a danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito."

Face à factologia apresentada e provada dir-se-á que a situação implicou: Stress e ansiedade em contexto de viagem com um bebé de tenra idade; Falta de apoio e empatia por parte da transportadora; Prejuízo da experiência familiar e sentimento de abandono por uma companhia que publicita tratamento diferenciado a membros *premium*.

A indemnização deve ascender ao valor de 1.000,00 € por danos não patrimoniais, apresentando-se razoável, proporcional e adequada face à gravidade da conduta, à situação familiar dos passageiros.

Nestes termos a atribuição da indemnização conjuga a responsabilidade objetiva da transportadora, nos termos da Convenção de Montreal (art. 19.º) e a responsabilidade civil contratual e extracontratual, conforme o Código Civil português.

4. Decisão

Atento o exposto, decide-se:

1. Julgar procedente o pedido dos Reclamantes;
2. Condenar a Reclamada, Qatar Airways, a pagar:
 - a) A quantia de 525,14 € pelos danos patrimoniais comprovadamente suportados (hotel, refeições, transporte, novo voo);
 - b) A quantia de 1.000,00 €, a título de indemnização por danos não patrimoniais, face à perturbação emocional grave causada numa família com bebé, a ausência de assistência, e o incumprimento contratual reiterado;
 - c) A quantia de 40,00 € relativas a taxas de arbitragem.

Valor total: 1565, 14 € (mil quinhentos e sessenta e cinco euros e catorze cêntimos).

Notifique-se.

Porto 16.07.25

A Juiz-Árbitro,

