

PROCESSO N.º 1541/2025

SUMÁRIO:

- I.** O artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, deve ser interpretado no sentido de que, no caso de ligações aéreas com voos de correspondência, o conceito de «distância» apenas abrange a distância entre o local da primeira descolagem e o destino final, que deve ser calculada segundo o método da rota ortodrómica, independentemente da distância de voo efetivamente percorrida.
- II.** O artigo 3.º, n.º 2, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, deve ser interpretado no sentido de que, para beneficiar da indemnização prevista no artigo 5.º, n.º 1, e no artigo 7.º, n.º 1, deste Regulamento em caso de atraso considerável do voo, a saber três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea, o passageiro tem de se ter apresentado em tempo útil para efetuar o check-in ou, se já tiver efetuado o check-in em linha, tem de se ter apresentado em tempo útil no aeroporto junto de um representante da transportadora aérea operadora.
- III.** O artigo 5.º, n.º 1, e o artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, devem ser interpretados no sentido de que não pode beneficiar do direito a indemnização, na aceção destas disposições, um passageiro aéreo que, em razão de um risco de atraso considerável à chegada, ao destino final, do voo em que dispõe de uma reserva confirmada, ou mesmo de indícios suficientes desse atraso, reservou ele próprio um voo de substituição e chegou ao destino final com um atraso inferior a três horas em relação à hora de chegada inicialmente prevista para o primeiro voo.
- IV.** Resulta do disposto no artigo 12.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 que os prejuízos individuais resultantes de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável de voos, os quais são inerentes à situação própria de cada passageiro afetado por tais eventos, podem ser objeto de uma indemnização suplementar, a qual pressupõe que o pedido se baseie no direito nacional ou no direito internacional.

SENTENÇA ARBITRAL

I. RELATÓRIO

1. _____ residente na _____
(doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de consumo
contra _____ NIPC 5 _____ com sede no _____
(doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), nos
termos e com os fundamentos que aqui se dão por inteiramente reproduzidos, peticionando
o seguinte:

“Nestes termos e nos demais de direito, deverá a requerida ser condenada nos seguintes termos:

1. Reembolso à Requerente dos Custos Extra Suportados:

- *Bilhete alternativo com a _____ 721,99€;*
- *Bilhete de _____ /,98€*
- *Novo bilhete de regresso (Reserva KMYJXM): 808,90 USD (cuja conversão na presente data se reflete em cerca de 691,96 euros).*

2. Pagamento das Compensações Financeiras À Requerente (conforme Artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004):

- *Viagem de Ida:*
 - *600€ pelo cancelamento do voo TP223 (LIS-MLA) não prestado adequadamente;*
 - *250€ pela alteração/ atraso do voo TP1939 (OPO-LIS).*

Total: 850€.
- *Viagem de regresso:*
 - *600€ pelo cancelamento do voo TP226 (MLA-LIS);*
 - *250€ pelo não serviço do voo TP1928 (LIS-OPO).*

Total: 850€.
- *Total Geral das Compensações: 1.700€.*

Perfazendo assim a quantia total de 3121,93 euros tendo em conta a taxa de conversão de moeda à presente data.”

1.1. A Reclamante juntou documentos e requereu a prestação das suas declarações de parte, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

2. Regularmente citada, a Reclamada apresentou a contestação que aqui se dá por inteiramente reproduzida.

2.1. A Reclamada juntou documentos e arrolou uma testemunha, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

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.

Consequentemente, foi realizada a audiência arbitral, com observância do formalismo regulamentar e legal, cujas atas aqui se dão por inteiramente reproduzidas.

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 € 3121,93 (três mil cento e vinte e um euros e noventa e três cêntimos).

IV. FUNDAMENTAÇÃO

IV.1. DE FACTO

§1. FACTOS PROVADOS

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

a) A Reclamada tem por objeto social a exploração de serviços de transporte aéreo de passageiros, carga e correio, bem como a prestação de serviços e a realização das operações comerciais, industriais e financeiras relacionadas direta ou indiretamente com a referida exploração e, ainda, exercer quaisquer outras atividades consideradas convenientes aos interesses empresariais.

b) Em 26.02.2025, a Reclamante efetuou a reserva de voos com a Reclamada, sob a referência STFKDO, adquirindo os respetivos bilhetes pelo montante total de € 630,96 (seiscentos e trinta euros e noventa e seis cêntimos), com o seguinte itinerário:

- Viagem de ida:
 - TP1939: Porto – Lisboa:
Partida: 14.03.2025, 06H55
Chegada: 14.03.2025, 07H55
 - TP223: Lisboa – Miami:
Partida: 14.03.2025, 10H15
Chegada: 14.03.2025, 15H45
- Viagem de regresso:
 - TP226: Miami – Lisboa:
Partida: 24.03.2025, 00H45
Chegada: 24.03.2025, 12H50
 - TP1928: Lisboa – Porto:
Partida: 24.03.2025, 14H20
Chegada: 24.03.2025, 15H20

c) Em 27.02.2025, a Reclamante efetuou a reserva de voo com a companhia aérea , sob a referência RE5EYM, adquirindo o respetivo bilhete, com o

seguinte itinerário: Miami – San Salvador, com partida às 20H03 e chegada às 20H59 do dia 14.03.2025.

d) No dia 13.03.2025, pelas 11H35, após ter efetuado o check-in para os voos TP1939 e TP223 e lhe terem sido entregues os respetivos cartões de embarque, a Reclamante recebeu um e-mail da Reclamada a informar que o horário de partida do voo TP1939 tinha sido alterado para as 10H00 do dia 14.03.2025.

e) Nessa sequência, a Reclamante estabeleceu contacto telefónico com a Reclamada, tendo sido mantida a conversação constante da respetiva gravação áudio junta aos autos e que aqui se dá por inteiramente reproduzida.

f) Uma vez que a nova hora de partida do voo TP1939 (10H00) inviabilizava a sua chegada a Lisboa a tempo de embarcar no voo TP223, com partida marcada para as 10H15, a Reclamante, pelas 15H50 do dia 13.03.2025, adquiriu um bilhete na empresa de transporte rodoviário de passageiros pelo valor de € 7,98 (sete euros e noventa e oito cêntimos), a fim de viajar do Porto para Lisboa e chegar a esta cidade a tempo de embarcar no voo TP223.

g) No dia 13.03.2025, pelas 16H38, a Reclamante recebeu um e-mail da Reclamada informando que tinha sido reencaminhada do voo TP223 para o voo TP225: Lisboa – Miami, com partida de Lisboa às 16H10 e chegada a Miami às 21H45 do dia 14.03.2025.

h) Nessa sequência e atendendo a que a hora de chegada do voo TP225 a Miami inviabilizava a conexão com o voo referido no facto provado c), a Reclamante, pelas 17H26 do dia 13.03.2025, efetuou a reserva de voos com a companhia aérea , sob a referência J5MOD, adquirindo os respetivos bilhetes pelo montante total de € 721,99 (setecentos e vinte e um euros e noventa e nove cêntimos), com o seguinte itinerário:

- IB1154: Porto – Madrid:
Partida: 13.03.2025, 20H40
Chegada: 13.03.2025, 23H00
- IB4611: Madrid – Miami:
Partida: 14.03.2025, 10H00
Chegada: 14.03.2025, 15H00

i) A Reclamante não compareceu no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, no Porto, no dia 14.03.2025, a fim de embarcar no voo TP1939.

j) No dia 23.03.2025, ao tentar realizar o check-in para os voos TP226 e TP1928, a Reclamante deparou-se com a informação “*no journey available*”, tendo, pelas 19H05 desse mesmo dia, remetido um e-mail à Reclamada a solicitar que lhe fossem repostos tais voos para fazer a viagem Miami-Lisboa-Porto.

k) Na ausência de resposta por parte da Reclamada, a Reclamante, pelas 22H09 do dia 23.03.2025, efetuou a reserva de voos com a Reclamada, sob a referência KMYJXM, adquirindo os respetivos bilhetes pelo montante total de USD 809,90 (oitocentos e nove vírgula noventa dólares americanos), com o seguinte itinerário:

- TP226: Miami – Lisboa:
Partida: 24.03.2025, 00H45
Chegada: 24.03.2025, 12H50
- TP1928: Lisboa – Porto:
Partida: 24.03.2025, 14H20
Chegada: 24.03.2025, 15H20

l) Na sequência de reclamações apresentadas pela Reclamante, a Reclamada efetuou-lhe os seguintes reembolsos:

(i) o montante de € 630,96 (seiscentos e trinta euros e noventa e seis cêntimos), respeitante à aquisição dos bilhetes mencionados no facto provado b); e,

(ii) o montante de € 427,00 (quatrocentos e vinte e sete euros), respeitante à diferença entre o valor pago pela aquisição dos voos mencionados no facto provado k) e o valor correspondente ao voo de regresso inicialmente adquirido pela Reclamante e que se menciona no facto provado b).

m) O voo de ida inicialmente adquirido pela Reclamante e que se menciona no facto provado b) teve um custo no valor de € 315,48 (trezentos e quinze euros e quarenta e oito cêntimos).

n) No dia 14.03.2025, a Reclamada realizou os voos TP1939 e TP223 dentro dos seguintes horários:

- TP1939: Porto – Lisboa:

Partida: 10H10 (195 minutos de atraso)

Chegada: 10H58 (183 minutos de atraso)

- TP223: Lisboa – Miami:

Partida: 11H01 (46 minutos de atraso)

Chegada: 15H36 (8 minutos mais cedo)

o) A distância entre o Porto e Lisboa, medida pelo método da rota ortodrómica, é de aproximadamente 274 (duzentos e setenta e quatro) quilómetros.

p) A distância entre Lisboa e Miami, medida pelo método da rota ortodrómica, é de aproximadamente 6.690 (seis mil seiscentos e noventa) quilómetros.

q) A distância entre o Porto e Miami, medida pelo método da rota ortodrómica, é de aproximadamente 6.600 (seis mil e seiscentos) quilómetros.

§2. FACTOS NÃO PROVADOS

7. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não há factos que se tenham por não provados.

§3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

8. 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.

A convicção do Tribunal Arbitral fundou-se, desde logo, nos factos articulados pelas partes, cuja aderência à realidade não foi posta em causa; foi, também, tido em consideração o acervo probatório documental que foi carreado para os autos, o qual foi objeto de uma análise crítica e de adequada ponderação à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade.

IV.2. DE DIREITO

9. 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 entre o Porto e Miami, via Lisboa, no dia 14.03.2025, e entre Miami e o Porto, via Lisboa, no dia 24.03.2025, nos voos mencionados no facto provado b).

10. Atento o circunstancialismo do caso concreto, importa convocar, desde logo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (Lei de Defesa do Consumidor), cujo artigo 2.º considera como “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” (cf. n.º 1); sendo exatamente isto o que acontece no caso concreto, assumindo pois a Reclamante a qualidade de consumidor. No artigo 3.º do mesmo diploma legal estão elencados os direitos do consumidor, os quais são encabeçados pelo direito à qualidade dos bens e serviços (cf. alínea a)), o qual surge assim densificado no subsequente artigo 4.º: “Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.” O artigo 12.º do mesmo diploma legal, por seu turno, estatui no seu n.º 1 que “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

11. O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se especialmente regulado 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.

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 qual se aplica, desde logo, aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro da UE 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)).

A fim de interpretar e aplicar corretamente o Regulamento (CE) n.º 261/2004, importa ter presente, no caso concreto, o que se entende por (cf. artigo 2.º): “«Destino final», o destino que consta do bilhete apresentado no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo; os voos sucessivos alternativos disponíveis não são tomados em consideração se a hora original planeada de chegada for respeitada” (cf. alínea h); e, “«Cancelamento», a não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado”.

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 8.º do referido diploma, sob a epígrafe “Direito a reembolso ou reencaminhamento”, estatui o seguinte:

“1. Em caso de remissão para o presente artigo, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre:

- a) — O reembolso no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no n.º 3 do artigo 7.º, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e para a parte ou partes da viagem já

efectuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique,

— um voo de regresso para o primeiro ponto de partida;

b) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou

c) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

2. A alínea a) do n.º 1 aplica-se igualmente aos passageiros cujos voos fazem parte de uma viagem organizada, salvo quanto ao direito a reembolso quando este se constitua ao abrigo da Directiva 90/314/CEE.

3. Sempre que uma cidade ou região for servida por vários aeroportos e uma transportadora aérea operadora oferecer aos passageiros um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, a transportadora aérea operadora deve suportar o custo da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.”

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 (TJUE) 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:

(i) Acórdão de 19 de novembro de 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.”

(ii) Acórdão 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.”

(iii) Acórdão de 7 de setembro de 2017, no processo C-559/16:

“O artigo 7.º, n.º 1, 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, deve ser interpretado no sentido de que, no caso de ligações aéreas com voos de correspondência, o conceito de «distância» apenas abrange a distância entre o local da primeira descolagem e o destino final, que deve ser calculada segundo o método da rota ortodrómica, independentemente da distância de voo efetivamente percorrida.”

(iv) Acórdão de 29 de julho de 2019, no processo C-354/18:

“1) Em primeiro lugar, o artigo 7.º, n.º1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º261/2004 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.º295/91, deve ser interpretado no sentido de que o montante previsto nesta disposição não se destina a indemnizar um prejuízo como uma perda de salário, em segundo lugar, esse prejuízo pode ser objeto da indemnização suplementar prevista no artigo 12.º, n.º1, deste regulamento e, em terceiro lugar, compete ao órgão jurisdicional de reenvio determinar e apreciar os diferentes elementos constitutivos do referido prejuízo, bem como a amplitude da indemnização deste, segundo a base jurídica pertinente.

2) O Regulamento n.º 261/2004, designadamente o seu artigo 12.º, n.º1, segundo período, deve ser interpretado no sentido de que permite ao órgão jurisdicional nacional competente deduzir da indemnização suplementar a indemnização concedida ao abrigo desse regulamento, mas não o obriga a fazê-lo, uma vez que o referido regulamento não impõe ao órgão jurisdicional nacional competente condições com base nas quais este possa proceder a essa dedução.”

(v) Acórdão de 25 de janeiro de 2024, no processo C-474/22:

“O artigo 3.º, n.º 2, alínea a), 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, deve ser interpretado no sentido de que: para beneficiar da indemnização prevista no artigo 5.º, n.º 1, e no artigo 7.º, n.º 1, deste regulamento em caso de atraso considerável do voo, a saber três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea, o passageiro tem de se ter apresentado em tempo útil para efetuar o check-in ou, se já tiver efetuado o check-in em linha, tem de se ter apresentado em tempo útil no aeroporto junto de um representante da transportadora aérea operadora.”

(vi) Acórdão de 25 de janeiro de 2024, no processo C-54/23:

“O artigo 5.º, n.º 1, e o artigo 7.º, n.º 1, 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 pode beneficiar do direito a indemnização, na aceção destas disposições, um passageiro aéreo que, em razão de um risco de atraso considerável à chegada, ao destino final, do voo em que dispõe de uma reserva confirmada, ou mesmo de indícios suficientes desse atraso, reservou ele próprio um voo de substituição e chegou ao destino final com um atraso inferior a três horas em relação à hora de chegada inicialmente prevista para o primeiro voo.”

13. Voltando ao caso concreto, relativamente à viagem de ida, ou seja, do Porto para Miami, via Lisboa, resultou provada a seguinte factualidade que importa salientar: a Reclamante efetuou a reserva de voos com a Reclamada, sob a referência STFKDO, adquirindo os respetivos bilhetes, com o itinerário descrito no facto provado b); a Reclamante efetuou a reserva de voo com a companhia aérea “ ”, sob a referência RE5EYM, adquirindo o respetivo bilhete, com o seguinte itinerário: Miami – San Salvador, com partida às 20H03 e chegada às 20H59 do dia 14.03.2025 (cf. facto provado c)); a Reclamada recebeu um e-mail da Reclamante informando que tinha sido reencaminhada do voo TP223 para o voo TP225: Lisboa – Miami, com partida de Lisboa às 16H10 e chegada a Miami às 21H45 do dia 14.03.2025 (cf. facto provado g)); atendendo a que a hora de chegada do voo TP225 a Miami inviabilizava a conexão com o voo referido no facto provado c), a Reclamante, efetuou a reserva de voos com a companhia aérea “ ”, sob a referência J5MOD, adquirindo os respetivos bilhetes, com o seguinte itinerário: IB1154: Porto – Madrid: partida: 13.03.2025, 20H40 e chegada: 13.03.2025, 23H00; IB4611: Madrid – Miami: partida: 14.03.2025, 10H00, e chegada: 14.03.2025, 15H00 (cf. facto provado h)); a Reclamante não compareceu no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, no Porto, no dia 14.03.2025, a fim de embarcar no voo TP1939 (cf. facto provado i)); e, no dia 14.03.2025, a Reclamada realizou o voo TP1939 dentro do seguinte horário: partida do Porto às 10H10, ou seja, com 195 minutos de atraso face à hora programada de partida (06H55), e, chegada a Lisboa às 10H58, ou seja, com 183 minutos de atraso face à hora programada de chegada (07H55) (cf. facto provado n)).

Atentas as citadas normas do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e a 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 Reclamante não tem direito à peticionada indemnização concernente à viagem de ida, porquanto: em primeiro lugar, o valor a considerar deve ser calculado com base na *“distância entre o local da primeira descolagem e o destino final, que deve ser calculada segundo o método da rota ortodrómica, independentemente da distância de voo efetivamente percorrida”* (Ac. TJUE C-559/16), pelo que, *in casu*, seria de € 600,00 (cf. artigo 7.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento (CE) n.º 261/2004); em segundo lugar, porque a Reclamante não compareceu no Aeroporto Francisco Sá Carneiro a fim de embarcar no voo TP1939, sendo que, para beneficiar da indemnização em apreço, *“o passageiro tem de se ter apresentado em tempo útil para efetuar o check-in ou, se já tiver efetuado o check-in em linha, tem de se ter apresentado em tempo útil no aeroporto junto de um representante da transportadora aérea operadora”* (Ac. TJUE C-474/22); e, por último, porque a Reclamante reservou e viajou entre o Porto e Miami num outro voo, operado pela companhia aérea ‘ ‘ com hora programada de chegada mais cedo do que a hora programada de chegada quer do voo TP223, quer do voo TP225 e que permitiu a conexão com o voo referido no facto provado c), uma vez que *“não pode beneficiar do direito a indemnização, (...), um passageiro aéreo que, em razão de um risco de atraso considerável à chegada, ao destino final, do voo em que dispõe de uma reserva confirmada, ou mesmo de indícios suficientes desse atraso, reservou ele próprio um voo de substituição e chegou ao destino final com um atraso inferior a três horas em relação à hora de chegada inicialmente prevista para o primeiro voo”* (Ac. TJUE C-54/23).

14. Relativamente à viagem de regresso, ou seja, de Miami para o Porto, via Lisboa, resultou provada a seguinte factualidade que importa salientar: a Reclamante efetuou a reserva de voos com a Reclamada, sob a referência STFKDO, adquirindo os respetivos bilhetes, com o itinerário descrito no facto provado b); a Reclamante, ao tentar realizar o check-in para os voos TP226 e TP1928, deparou-se com a informação *“no journey available”*, tendo remetido um e-mail à Reclamada a solicitar que lhe fossem repostos tais voos para fazer a viagem Miami-Lisboa-Porto (cf. facto provado j); e, na ausência de resposta por parte da Reclamada, a Reclamante efetuou a reserva de voos com a Reclamada, sob a referência KMYJXM, adquirindo os respetivos bilhetes, com o seguinte itinerário: TP226: Miami –

Lisboa: partida: 24.03.2025, 00H45 e chegada: 24.03.2025, 12H50; e, TP1928: Lisboa – Porto: partida: 24.03.2025, 14H20 e chegada: 24.03.2025, 15H20 (cf. facto provado k)).

Atentas as sobreditas normas do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e a citada jurisprudência do TJUE, resulta evidenciado que a Reclamante não tem direito à peticionada indemnização concernente à viagem de regresso, porquanto, como resulta da factualidade provada, a Reclamante viajou entre Miami e o Porto, via Lisboa, nos mesmos voos que tinha inicialmente reservado com a Reclamada, ou seja, os voos TP226 e TP1928, não tendo sido alegado que estes tenham sofrido qualquer atraso quer nas horas de partida, quer nas horas de chegada, ou seja, que não se tenham realizado em conformidade com a programação inicialmente prevista pela Reclamada. Destarte, uma vez que, *in casu*, não estamos confrontados nem com uma situação de cancelamento, nem com uma situação de atraso considerável de voos, não tem aqui aplicação o disposto nos artigos 5.º a 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 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.

15. A Reclamante peticiona, ainda, a condenação da Reclamada a efetuar-lhe o reembolso dos seguintes “*Custos Extras Suportados*”: “*Bilhete alternativo com a Airlines: 721,99€*”; “*Bilhete de : : 7,98€*”; e, “*Novo bilhete de regresso (Reserva KMYJXM): 808,90 USD (cuja conversão na presente data se reflete em cerca de 691,96 euros)*”.

Como resulta do disposto no artigo 12.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os prejuízos individuais resultantes de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável de voos, os quais são inerentes à situação própria de cada passageiro afetado por tais eventos, podem ser objeto de uma indemnização suplementar, a qual pressupõe que o pedido se baseie no direito nacional ou no direito internacional, sendo que “*compete ao órgão jurisdicional de reenvio determinar e apreciar os diferentes elementos constitutivos do referido prejuízo, bem como a amplitude da indemnização deste, segundo a base jurídica pertinente*” (Ac. TJUE C-354/18).

Nesta conformidade, uma vez que entre a Reclamante e a Reclamada foi estabelecido um vínculo contratual – concretamente, um contrato de transporte aéreo internacional nos termos do qual a Reclamada se constituiu na obrigação de transportar a Reclamante entre o Porto e Miami, via Lisboa, no dia 14.03.2025, e entre Miami e o Porto, via Lisboa, no dia

24.03.2025, nos voos mencionados no facto provado b) –, importa que façamos uma alusão ao cumprimento e não cumprimento das obrigações, o qual vem regulado nos artigos 762.º e seguintes do Código Civil, sendo que o princípio da pontualidade no cumprimento das obrigações que tenham por fonte contratos se encontra materializado quer no n.º 1 do artigo 763.º, quer no n.º 1 do artigo 406.º, ambos do Código Civil.

O cumprimento, de acordo com o n.º 1 do artigo 762º do Código Civil, consiste na realização da prestação devida, ou seja, na realização voluntária da prestação pelo devedor, que a ela se vinculou, impondo o subsequente n.º 2 que a conduta de ambas as partes na relação obrigacional se pautar pelas regras da boa fé; atuar de boa fé no cumprimento da obrigação é agir com o maior empenho, lealdade e correção na realização da prestação a que o devedor se encontra adstrito. Assim, o vínculo obrigacional é uma realidade complexa, que não se reconduz ao mero dever de prestar a cargo do devedor, englobando deveres acessórios de conduta, baseados na boa fé, designadamente, deveres de lealdade, de esclarecimento, de colaboração e de proteção.

O artigo 798.º do Código Civil, ao estatuir que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, enuncia o princípio geral da responsabilidade obrigacional subjetiva que, tal como a responsabilidade delitual (cf. artigo 483º do Código Civil), supõe um ilícito (o incumprimento), a culpa, um dano e uma relação causal entre aquele e este, sendo que neste regime há uma presunção geral de culpa do devedor (cf. artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil). Com efeito, decorre do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil uma presunção de culpa do devedor pelo não cumprimento, tendo, contudo, este de ser, efetivamente, provado pelo credor, bem como os demais requisitos, sendo a culpa, nos termos do subsequente n.º 2, “apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil”, remetendo-nos, assim, para o n.º 2 do artigo 487.º do Código Civil. Nesta conformidade, impende sobre o agente um dever de diligência que, constituindo um dever legal de conteúdo indeterminado (diligência juridicamente devida), é a que teria tido um bom pai de família colocado nas circunstâncias do agente, daí decorrendo, designadamente, que tal diligência tem necessariamente uma medida diversa para o mesmo ato se o agente for um profissional ou não, exigindo-se àquele uma perícia, conhecimento, qualificações não esperáveis deste. Ademais, pode o incumprimento resultar da não observância de deveres principais e essenciais ou de deveres acessórios e secundários.

São três as formas/modalidades de não cumprimento do contrato: o incumprimento definitivo, a mora e o cumprimento defeituoso. O incumprimento em sentido amplo, no qual se inclui o cumprimento defeituoso, vem previsto nos artigos 798.º e 799.º do Código Civil, estatuidando n.º 1 deste último artigo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. Porém, para que o devedor incorra em responsabilidade contratual e em obrigação de indemnizar é necessário que se encontrem preenchidos os sobreditos pressupostos, cuja verificação cumpre aferir.

O credor tem, pois, de provar a ilicitude bem como o dano e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, presumindo-se, contudo, a culpa (cf. n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil).

Voltando ao caso concreto, resulta o seguinte da factualidade provada que aqui importa destacar: a Reclamada alterou a hora de partida do voo TP1939 (cf. facto provado d)); a Reclamada reencaminhou a Reclamante do voo TP223 para o voo TP225 (cf. facto provado g)); e, a Reclamada cancelou a reserva dos voos de regresso da Reclamante de Miami para o Porto, via Lisboa (cf. fato provado j)).

Em face desta factualidade, dúvidas não subsistem de que a conduta da Reclamada consubstancia um incumprimento/cumprimento defeituoso das obrigações para si decorrentes do aludido contrato celebrado com a Reclamante, presumindo-se a culpa da Reclamada, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil.

Não tendo a Reclamada ilidido tal presunção legal de culpa no incumprimento/cumprimento defeituoso das obrigações contratuais por si assumidas perante a Reclamante, no âmbito do aludido contrato, constituiu-se na obrigação de indemnizar a Reclamante pelos danos sofridos por esta em consequência de tal conduta inadimplente (artigo 562.º do Código Civil e artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96); sendo certo que a obrigação de indemnização só existe relativamente aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (artigo 563.º do Código Civil) e o dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (artigo 564.º, n.º 1, do Código Civil). A indemnização é fixada em dinheiro quando a reconstituição natural não for possível, não

repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (artigo 566.º, n.º 1, do Código Civil).

Volvendo ao caso concreto e tendo presente a citada factualidade provada (factos provados d), g) e j)) e, ainda, o facto de a Reclamante ter efetuado a reserva de voo com a companhia aérea ' ' sob a referência RE5EYM, adquirindo o respetivo bilhete, com o seguinte itinerário: Miami – San Salvador, com partida às 20H03 e chegada às 20H59 do dia 14.03.2025 (cf. facto provado c)), afigura-se evidenciado o seguinte:

(i) em virtude da alteração do horário de partida do voo TP1939 (cf. facto provado d)), a Reclamante teve de adquirir um bilhete na empresa de transporte rodoviário de passageiros ' ' , pelo valor de € 7,98 (sete euros e noventa e oito cêntimos), a fim de viajar do Porto para Lisboa e chegar a esta cidade a tempo de embarcar no voo TP223 (cf. facto provado f));

(ii) em virtude do reencaminhamento da Reclamante do voo TP223 para o voo TP225 (cf. facto provado g)), a Reclamante viu-se compelida a efetuar uma reserva de voos com a companhia aérea ' ' , adquirindo os respetivos bilhetes pelo montante total de € 721,99 (setecentos e vinte e um euros e noventa e nove cêntimos), a fim de viajar do Porto para Miami, via Madrid, uma vez que a hora de chegada do voo TP225 a Miami inviabilizava a conexão com o voo referido no facto provado c) (cf. facto provado h)); e,

(iii) em virtude de a Reclamada ter cancelado a reserva dos voos de regresso da Reclamante de Miami para o Porto, via Lisboa (cf. facto provado j)), a Reclamante teve de efetuar nova reserva de voos com a Reclamada, adquirindo os respetivos bilhetes pelo montante total de USD 809,90 (oitocentos e nove vírgula noventa dólares americanos), a fim de fazer aquela viagem de regresso ao Porto (cf. facto provado k)).

Dito isto, importa salientar que ficou provado que na sequência de reclamações apresentadas pela Reclamante, a Reclamada efetuou-lhe os seguintes reembolsos (cf. facto provado l)):

(i) o montante de € 630,96 (seiscentos e trinta euros e noventa e seis cêntimos), respeitante à aquisição dos bilhetes mencionados no facto provado b); e,

(ii) o montante de € 427,00 (quatrocentos e vinte e sete euros), respeitante à diferença entre o valor pago pela aquisição dos voos mencionados no facto provado k) e o valor

correspondente ao voo de regresso inicialmente adquirido pela Reclamante e que se menciona no facto provado b).

Para além destes valores que já recebeu da Reclamada, atento o acima exposto, afigura-se que a Reclamante tem ainda o direito a ser indemnizada pelo seguintes danos que comprovadamente sofreu em virtude da conduta inadimplente da Reclamada: o valor de € 7,98 (sete euros e noventa e oito cêntimos) que pagou pelo dito bilhete da ‘ ; e, a diferença entre o valor de € 721,99 (setecentos e vinte e um euros e noventa e nove cêntimos) que pagou pela aquisição dos voos mencionados no facto provado h) e o valor de € 315,48 (trezentos e quinze euros e quarenta e oito cêntimos) correspondente ao voo de ida inicialmente adquirido e que se menciona no facto provado b) (cf. facto provado m)), que se cifra em € 406,51 (quatrocentos e seis euros e cinquenta e um cêntimos). Destarte, tem a Reclamante direito a receber da Reclamada uma indemnização no montante global de € 414,49 (quatrocentos e catorze euros e quarenta e nove cêntimos).

O pedido da Reclamante no sentido de lhe ser reembolsada a totalidade do custo de aquisição dos bilhetes mencionados nos factos provados h) e k) tem necessariamente de improceder uma vez que, seguir nessa esteira, redundaria num enriquecimento sem causa da Reclamante à custa da Reclamada, pois aquela teria, então, realizado as aludidas viagens sem despender qualquer montante, visto que a Reclamada já lhe reembolsou o valor respeitante à aquisição dos bilhetes mencionados no facto provado b). Por isso, no tocante ao custo daquelas viagens, o dano sofrido pela Reclamante é apenas o resultante da diferença entre os valores pagos pela aquisição dos voos mencionados nos factos provados h) e k) e o valor pago pelos voos inicialmente adquiridos e que se mencionam no facto provado b).

V. DECISÃO

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar parcialmente procedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, condenar a Reclamada a pagar à Reclamante uma indemnização no montante global de € 414,49 (quatrocentos e catorze euros e quarenta e nove cêntimos).

Custas por ambas as partes, na proporção dos respetivos decaimentos que se fixam em 86,72% para a Reclamante e em 13,28% para a Reclamada.

Notifique.

Porto, 18 de novembro de 2025.

O Juiz Árbitro,



(Ricardo Rodrigues Pereira)