

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 1840_2025.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a prestadora de serviço público essencial cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de transporte aéreo de passageiros, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, assiste à demandante o direito a ser indemnizada pelos danos não patrimoniais que resultaram provados em consequência da atuação ilícita da demandada.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante [_____], residente na _____, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **1840_2025**, contra a demandada

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, por indisponibilidade das mesmas para o efeito, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na redação introduzida pela Lei n.º51/2019, de 29/07, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e

consistem na condenação da demandada no pagamento da quantia de €500,00 a título de indemnização por danos que alega lhe terem sido causados em consequência da atuação ilícita da mesma.

Por sua vez, a demandada contestou, por escrito, a ação arbitral, defendendo-se por impugnação e exceção, alegando, para o efeito, a licitude da sua atuação, e requerendo, a final, a improcedência total, por não provada, daquela ação e a sua absolvição do pedido.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 27-09-2023, pelas 11:15.

A demandante estava presente e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª

Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação prévia à audiência arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência arbitral.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: **Alteração do pedido.**

A demandante requereu, já na fase “arbitral” deste processo e após agendamento da data e hora da audiência arbitral, a alteração do pedido.

Por se revelar intempestivo e inadmissível nesta fase processual julga-se totalmente improcedente o pedido de alteração do pedido formulado pela demandante.

Questão Prévia: **Ilegitimidade Ativa.**

A demandada defendeu-se por exceção suscitando a exceção dilatória da ilegitimidade ativa da demandante relativamente ao pedido de indemnização formulado pela mesma relativamente à sua irmã, Lilian Carmo da Silva.

Esta exceção é julgada totalmente improcedente, por não provada, porquanto a alteração do pedido foi indeferida por este tribunal arbitral, por um lado, e a pessoa individual não é parte nos presentes autos, por outro.

O tribunal é competente em razão da nacionalidade, da matéria da hierarquia e do território.

O processo é o próprio, válido, as partes são partes legítimas e estão devidamente representadas em juízo.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €500,00 por conta dos danos que alegadamente lhe terão sido causados em consequência da atuação da mesma no âmbito do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros.

A demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido, alegando, para o efeito, que o serviço contratado foi prestado pela operadora

Analisado, assim, o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€500,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pelo demandante contra as demandadas.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral, o depoimento da testemunha _____, companheira da demandante, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. No dia 16-07-2025 a demandante adquiriu à demandada duas passagens aéreas, para si e para a sua irmã, para o voo Lisboa-São Paulo previsto para o dia seguinte, para estarem presentes no funeral da sua mãe;
2. A demandante pagou o preço de €1.259,34 por cada passagem aérea;
3. O voo foi comercializado pela demandada e seria operado pela companhia “_____
Brasileiras”;
4. A demandante e a irmã não conseguiram realizar o check-in online;
5. A aplicação da demandada não permitia porque o voo seria operado por outra companhia e a aplicação desta não permitia, por sua vez, porque o voo foi comercializado por aquela;
6. A demandante e a demandada perderam muito tempo nas filas de acesso aos balcões;
7. A demandante e a demandada perderam muito tempo na área de imigração;

8. Esta espera gerou ansiedade, revolta, stress, cansaço, tristeza e incómodos à demandante;
9. Na porta de embarque a demandante constatou que o voo seria operado pela companhia ‘
’;
10. A demandante não foi informada que seria aquela companhia a operar o voo contratado com a demandada;
11. Os assentos do avião eram minúsculos, os ecrãs de vídeo não funcionavam, as tomadas USB para carregar o telemóvel não funcionavam, o serviço de internet não estava disponível;
12. A indisponibilidade dos serviços e a qualidade do assento no avião gerou ansiedade, revolta, stress, cansaço, tristeza e incómodos à demandante;
13. A demandante regressou a Portugal no dia 28-07-2025 num voo contratado à demandada;
14. A refeição da demandante foi servida com quarenta minutos de atraso;
15. Este atraso gerou ansiedade, revolta, stress, cansaço, tristeza e incómodos à demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-3 pelos bilhetes de avião junto aos autos com a reclamação inicial;
- b) Quanto aos factos n.ºs 4-15 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes as declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral e os documentos junto aos autos com a reclamação inicial.

Sobre a demandante recaía, então, o ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Conforme resultou provado suficientemente para este tribunal, a demandante conseguiu provar os factos alegados, e, pelo contrário, a demandada não logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei e, por isso, não cumpriu o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de um serviço público essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07).

V. – Enquadramento de direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pedido de indemnização dos danos não patrimoniais que alegou ter sofrido em consequência da atuação da demandada.

Na prestação desse serviço público a demandada estava obrigada a *“...obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em funções desses padrões.”*, conforme dispõe o **artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe *“Padrões de qualidade”*.

De acordo com o disposto no **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação vigente, *“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

Ainda de acordo com a norma do **artigo 11.º/1**, da lei agora citada, *“1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.”*

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, que a demandada violou as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, não teve em atenção os interesses do utente/consumidor, na medida em que não acautelou, desde logo, que as malas chegassem ao seu destino.

De igual modo não violou o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, que preconiza que *“O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.”*

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil.

Sobre a demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

Tendo concluído pelo incumprimento contratual da demandada e pela violação dos direitos da demandante enquanto parte no contrato de transporte aéreo e utente de um serviço público essencial, caberá, agora, a este tribunal arbitral pronunciar-se sobre os danos que a demandante alega ter sofrido e do respetivo pedido de indemnização:

Cumprе referir, desde logo, que a indemnização do dano não patrimonial é concebida em moldes diferentes dos do dano patrimonial, na medida em que nada se reintegra, nada se restitui, como sucede no dano patrimonial.

O que vale por dizer que no dano não patrimonial há uma reparação, a atribuição de uma soma de dinheiro que se julga adequada para compensar e reparar dores ou sofrimentos através do proporcionar de certo número de alegrias e satisfações que as minorem ou façam esquecer.

Embora a indemnização se destine a “reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação” – **artigo 562.º** do Código Civil -, no caso da indemnização por danos morais o que se visa não é a reparação integral, porquanto o dano é de difícil quantificação, em atenção ao bem violado, mas apenas a compensação do lesado pelo dano sofrido aliado à eventual sanção aplicável ao lesante.

Com efeito, o dano não patrimonial não assume uma feição reparatória, revestindo antes uma natureza compensatória ou sancionatória.

Compensatória, na medida em que não se está perante uma indemnização em dinheiro, de valor equivalente aos danos, mas antes perante uma compensação, atribuindo-se uma soma pecuniária que proporcione ao lesado satisfações que de algum modo a façam esquecer a dor ou desgosto.

Preceitua o **artigo 496.º/1**, do Código Civil que na fixação da indemnização, deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Portanto, o montante da compensação do dano deve ser calculado segundo critérios de equidade, como se refere no **artigo 496.º/4**, tendo em conta os critérios previstos no **artigo 494.º**, ambos do Código Civil.

O montante da indemnização será fixado equitativamente pelo tribunal tendo em conta todas as circunstâncias do caso concreto e não esquecendo que o principal fim visado pela “compensação” é o de proporcionar ao lesado os meios para se “distrair” do seu sofrimento físico, moral ou psicológico.

Deve, pois, o Tribunal praticar uma justiça de proporção, de adequação às circunstâncias, de equilíbrio.

No caso concreto, em face da matéria de facto que resultou provada, provaram-se circunstâncias que ultrapassam os simples incómodos ou meros transtornos (em relação aos quais a tutela do direito não se justifica – **artigo 496.º/1**, do Código Civil), mas sim elementos de elevada relevância que se repercutiram negativamente na qualidade de vida da demandante.

Nesta sequência, consideramos que os danos não patrimoniais sofridos por aquela demandante merece ser ressarcido.

Quanto ao montante da indemnização, atendendo ao critério da equidade (**artigo 496.º/3** do Código Civil), condicionada pelos parâmetros previstos no **artigo 494.º** desse diploma, considerando as regras da boa prudência, da justa medida das coisas e da criteriosa ponderação das realidades da vida, tendo em atenção os factos acima descritos, com destaque para os incómodos e transtornos sofrido pela demandante, porque se trata de uma patente situação de violação dos direitos de personalidade, considera-se adequada a quantia de €250,00.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €250,00 a título de indemnização**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€500,00** (quinhentos euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Porto, 31-10-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

