

Sentença

Processo nº 1620/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - A responsabilidade da transportadora aérea por perda de voo apenas se verifica quando o passageiro é impedido de embarcar por facto que lhe não seja imputável, designadamente por cancelamento, recusa de embarque ou atraso considerável da aeronave, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

II - A não comparência do passageiro à porta de embarque dentro do prazo estabelecido pela transportadora configura situação de “no show”, excluindo o direito a compensação ou indemnização, ainda que o voo sofra atraso na partida.

III - O atraso de um voo não dispensa o passageiro de cumprir as formalidades de segurança e embarque com a antecedência devida, salvo comunicação expressa em contrário pela transportadora.

IV - A perda do voo por falta de passagem atempada pelo controlo de segurança consubstancia comportamento incauto do passageiro, afastando a culpa da transportadora e, conseqüentemente, a sua obrigação de indemnizar.

V - A inexistência de ilicitude ou incumprimento contratual da transportadora exclui o direito a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, ao abrigo do disposto nos artigos 798.º e seguintes do Código Civil.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou de imediato para a audiência arbitral.

1.2. A Reclamante peticiona uma indemnização por danos patrimoniais relativa à aquisição de um novo voo no valor de 100,00€, alojamento no valor de 121,50€, deslocações de táxi no valor de 23,00€ e 25,00€ e ainda despesas em refeições no valor de 89,00€, totalizando 358,50€.

1.3. A Reclamante peticiona ainda uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 358,50€.

1.4. A Reclamada alegou que a Reclamante perdeu o voo Cagliari - Porto em virtude de não ter chegado à porta de embarque a tempo de embarcar.

1.5. A Reclamada referiu ainda que a Reclamada chegou à porta de embarque com mais de uma hora de atraso relativamente à hora prevista para o embarque.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber a Reclamante tem direito a uma indemnização por danos patrimoniais relativa à aquisição de um novo voo no valor de 100,00€, alojamento no valor de 121,50€, deslocações de táxi no valor de 23,00€ e 25,00€; despesas em refeições no valor de 89,00€, totalizando 358,50€ e a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 358,50€.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquiriu junto da Reclamada um bilhete para o voo entre Caligari-Porto, FR5264, para o dia 01.07.25, com partida prevista para as 19:40, doc 1;
2. A Reclamante alegou que a Reclamada atrasou a partida do referido voo para as 20:55;
3. A Reclamada alegou ainda que face ao calor que se fazia sentir na cidade, decidiu ir mais cedo para o aeroporto, tendo chegado por volta das 16:00, realizando o check-in e procedido ao despacho da sua mala de porão;
4. A Reclamante disse que uma colaboradora da Reclamada, no balcão do check-in, lhe dissera que não seria necessário imprimir o boarding pass, bastando que o tivesse no telemóvel;
5. A Reclamada esclareceu que em determinada altura verificou que o voo em causa estava atrasado 1:15m, tendo voltado ao balcão da Reclamada para questionar a razão de tal atraso;
6. A Reclamante esclareceu ainda que a Reclamada informou que o voo estava atrasado, pois a aeronave estaria ainda a voar na direção de Cagliari, estando prevista a sua chegada para as 20:30;
7. A Reclamante questionou a Reclamada relativamente ao espaço temporal entre a chegada da aeronave e a partida da mesma, pois apenas se verificariam 20m para proceder ao embarque;
8. A Reclamada afirmou que 20m eram suficientes para proceder ao embarque dos passageiros;

9. A Reclamante aguardou pela informação de embarque dentro do aeroporto, mas fora da zona das portas de embarque e antes do controlo de segurança;
10. A Reclamante declarou que assim que surgiu no ecrã o embarque, dirigiu-se para o acesso ao controlo de segurança e verificou que o seu boarding pass não foi lido pela respetiva máquina, indicando *rejected*;
11. A Reclamante disse que a segurança que se encontrava no local informou que nada poderia fazer, tendo a Reclamada voltado ao balcão da Reclamada;
12. A Reclamada referiu que durante o trajeto ouviu o seu nome nos altifalantes do aeroporto;
13. A Reclamada disse que no balcão da Reclamada não se encontrava ninguém, tendo voltado a tentar passar o controlo, sem sucesso, aparecendo agora a indicação *flight closed*;
14. A Reclamante reconheceu que 20 m não são suficientes para passar o controlo de segurança e chegar à porta de embarque;
15. A Reclamante dirigiu-se depois a outro andar do aeroporto, para adquirir um novo bilhete junto da Reclamada;
16. A Reclamada só conseguiu regresso para o Porto no dia 3 de julho pelas 10:05, com um custo adicional de 100,00€;
17. A Reclamante alegou que teve ainda de realizar uma reserva de hotel com o custo de 121,50€, despendendo um total de 48,00€ de táxi para os trajetos aeroporto hotel, hotel aeroporto, e pagar as respetivas refeições no valor de 89,00€, docs 2, 3 e 4;
18. A Reclamante exarou reclamação escrita junto da Reclamada, doc 5;
19. A Reclamada alegou que desconhece porque razão a Reclamante e uma outra passageira que a acompanhava, chegaram com mais de uma hora de atraso à porta de embarque;
20. A Reclamada referiu que a Reclamante não embarcou no respetivo voo, doc 1 junto com a contestação;
21. A Reclamada sublinhou que o voo FR 5264 não fora cancelado, consubstanciando uma situação de não comparecimento de passageiro na porta de embarque;
22. A Reclamada informou que a recolocação de passageiro num outro voo disponível carece do pagamento de uma taxa pela perda do voo, doc 2 junto com a contestação;

23. A Reclamada mais esclareceu que a taxa pela perda do voo a menos de 40m e até uma hora após a partida do voo, para passageiros que cheguem ao balcão até uma hora após a partida, para ser movidos para o próximo voo disponível ascende a 100,00€, doc 3 junto com a contestação;

24. A Reclamada alegou que na situação dos autos não tinha a obrigação de o fazer, mas possibilitou à passageira o voo para dia 03.07.25, mediante o referido pagamento, doc 4 junto com a contestação.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 1, 17, 18, 20, 22, 23, 24.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21.

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

A convicção do Tribunal Arbitral formou-se a partir da análise conjunta da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pela Reclamante em audiência e das informações fornecidas pela Reclamada, apreciadas à luz das regras da experiência comum e da normalidade dos procedimentos de embarque em transporte aéreo.

Resultou demonstrado que a Reclamante se apresentou no aeroporto com antecedência significativa, cerca das 16h00, para um voo com partida prevista às 19h40. Realizou o *check-in* e despachou a sua mala de porão, ficando, no entanto, a aguardar dentro do terminal, mas fora da zona das portas de embarque, isto é, sem ainda ter passado o controlo de segurança.

Ficou igualmente provado que a Reclamante teve conhecimento de que o voo sofreria um atraso superior a uma hora, vindo a ser anunciada uma nova hora prevista de partida às 20h55. Apesar dessa alteração, a Reclamante permaneceu fora da zona de embarque e apenas se dirigiu ao

controlo de segurança quando viu, no ecrã do aeroporto, a indicação de que o embarque se encontrava a decorrer.

Nesta altura, verificou que o seu cartão de embarque não era aceite pela máquina de controlo, surgindo a indicação “rejected”. Foi informada pelo pessoal de segurança de que nada poderiam fazer, momento em que regressou ao balcão da transportadora para pedir esclarecimentos. Ao ouvir o seu nome anunciado nos altifalantes, voltou a tentar o acesso ao controlo, já sem sucesso, sendo-lhe então apresentada a indicação “flight closed”.

Da prova produzida resultou claro que, a partir do momento em que a Reclamante tomou conhecimento de que o embarque estava a decorrer, apenas dispunha de cerca de vinte minutos para se deslocar até à zona de controlo de segurança, sujeitar-se à inspeção e percorrer o trajeto até à porta de embarque. O próprio depoimento da Reclamante reconheceu que tal período é manifestamente insuficiente para cumprir todos esses procedimentos, designadamente em hora de maior afluência no aeroporto.

O Tribunal considerou, assim, que a Reclamante não se preveniu adequadamente quanto ao tempo necessário para passar o controlo de segurança e aceder à porta de embarque. Ao permanecer fora dessa zona até um momento tão próximo da hora limite de embarque, assumiu um comportamento incauto e desatento às regras usuais de embarque aéreo, que exigem a comparência na porta de embarque com a antecedência indicada pela transportadora.

Ainda que tenha existido um atraso na partida do voo, esse facto, só por si, não dispensava a Reclamante de assegurar o cumprimento dos procedimentos de embarque dentro dos prazos normais.

O Tribunal valorou, neste ponto, a ausência de qualquer prova de que o pessoal da Reclamada tenha informado a passageira de que o embarque seria retardado em conformidade com o atraso do voo ou que o portão permaneceria aberto além do horário habitual.

As declarações da Reclamante foram prestadas com serenidade e coerência, mas a sua própria narrativa revelou que o insucesso no embarque resultou, em larga medida, da sua opção de permanecer fora da área de controlo até um momento demasiado próximo do fecho da porta de embarque, confiando indevidamente que ainda disporia de tempo suficiente.

Desta forma, o Tribunal formou a sua convicção de que a Reclamante perdeu o voo por não ter acautelado o tempo necessário para cumprir os procedimentos de segurança e embarque, situação que se deveu essencialmente à sua conduta descuidada e não a uma atuação direta ou omissão imputável à Reclamada.

3.2 Do Direito

A questão a decidir consiste em saber se a Reclamada incorreu em responsabilidade contratual pelos prejuízos sofridos pela Reclamante, em virtude de esta não ter conseguido embarcar no voo Cagliari–Porto no dia 1 de julho de 2025, e, em consequência, se deve suportar a indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais reclamados.

3.2.1. Do enquadramento jurídico do contrato de transporte aéreo

O contrato de transporte aéreo de passageiros constitui um contrato bilateral, oneroso e formalizado mediante a emissão de um bilhete que titula o direito do passageiro a ser transportado do ponto de partida ao destino, em determinada data e horário.

Às transportadoras aéreas aplicam-se as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, que estabelece regras comuns relativas à compensação e à assistência a passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável de voos.

Nos termos do referido Regulamento, as obrigações de assistência e compensação apenas se aplicam nos casos de recusa de embarque contra a vontade do passageiro, de cancelamento de

voo ou de atraso superior a três horas, não abrangendo, em regra, situações em que o passageiro não comparece a tempo na porta de embarque, ainda que o voo venha a sofrer algum atraso.

A jurisprudência nacional e europeia tem sido constante no sentido de que a não comparência do passageiro à porta de embarque dentro do prazo estabelecido pela transportadora configura uma situação de “no show” (não comparência), que exclui o direito à compensação prevista no Regulamento 261/2004, salvo prova de que a transportadora tenha contribuído, por ação ou omissão, para o impedimento do embarque.

3.2.2. Da responsabilidade da Reclamada

No caso em apreço, resultou provado que a Reclamante chegou ao aeroporto com antecedência suficiente, tendo efetuado o check-in e despachado a sua bagagem. Contudo, também se provou que não passou o controlo de segurança em tempo útil e que apenas se dirigiu à zona de embarque cerca de vinte minutos antes da hora anunciada para a partida, momento em que já se encontrava a decorrer o embarque.

A Reclamante reconheceu que vinte minutos não seriam suficientes para transpor o controlo de segurança e chegar à porta de embarque, o que revela consciência da exiguidade do tempo disponível e da falta de prudência na gestão desse procedimento.

Ora, compete ao passageiro observar as instruções de embarque, nomeadamente a comparência atempada no portão indicado, conforme expressamente previsto nas condições gerais de transporte das companhias aéreas e nos regulamentos aeroportuários. A responsabilidade pelo cumprimento dessas formalidades é, portanto, do passageiro.

Ainda que o voo tenha sofrido um atraso, tal circunstância não altera o horário limite de embarque, salvo comunicação expressa da transportadora em sentido contrário, o que não se provou ter ocorrido.

A Reclamante assumiu que aguardou fora da área de controlo de segurança, confiando que o embarque seria retardado na mesma proporção do atraso anunciado. Essa expectativa, contudo, não resulta de qualquer informação prestada pela companhia aérea, mas apenas de uma interpretação pessoal e incorreta da passageira.

Assim, o Tribunal conclui que a perda do voo não se deveu a uma omissão ou falha de comunicação imputável à transportadora, mas sim a uma atuação incauta da própria Reclamante, que não se preveniu quanto ao tempo necessário para aceder à porta de embarque.

Consequentemente, não se verificam os pressupostos da responsabilidade contratual previstos nos artigos 798.º e seguintes do Código Civil, porquanto a transportadora não incumpriu qualquer obrigação contratual — o voo realizou-se conforme programado, e a impossibilidade de embarque resultou de facto imputável à passageira.

3.2.3. Da inexistência de direito à indemnização

Não se tendo demonstrado qualquer ilicitude ou incumprimento por parte da Reclamada, fica afastada a obrigação de indemnizar, quer pelos danos patrimoniais (custos de novo bilhete, alojamento, alimentação e transportes), quer pelos danos não patrimoniais alegados.

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, a obrigação de indemnização pressupõe a existência de culpa, ilicitude, dano e nexó causal entre a conduta do devedor e o prejuízo sofrido. Na ausência de conduta culposa imputável à transportadora, inexistente base legal para responsabilizá-la pelos custos suportados pela Reclamante em consequência da sua não comparência no embarque.

Importa ainda referir que o pagamento da taxa de 100,00€ pela emissão de novo bilhete não constitui reconhecimento de culpa por parte da Reclamada, mas sim a aplicação das regras internas da transportadora, previstas para casos de “missed flight”, conforme documentação junta aos autos, o que se mostra legítimo e em conformidade com as práticas comerciais do setor.

3.2.4. Síntese conclusiva

Em face do exposto, conclui-se que:

- A Reclamante não compareceu na porta de embarque dentro do tempo regulamentarmente previsto;
- O atraso do voo não implicava, por si só, o adiamento do horário de fecho do embarque;
- A perda do voo resultou de conduta negligente da própria Reclamante;
- Não se verificou qualquer incumprimento contratual por parte da transportadora.

Por conseguinte, não existe fundamento legal para o deferimento do pedido indemnizatório, quer por danos patrimoniais, quer por danos não patrimoniais.

4. Decisão

Pelo exposto, o Tribunal Arbitral decide julgar a presente reclamação improcedente, por não se verificar qualquer incumprimento contratual imputável à Reclamada.

Em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido de indemnização formulado pela Reclamante, quer por danos patrimoniais, quer por danos não patrimoniais.

Notifique-se.

Porto 01.11.25

A Juiz-Árbitro

