

Sentença

Processo n.º 2201/25

Reclamante [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

1. Determinação da lei aplicável ao contrato de transporte de passageiros internacional, nos termos do artigo 5.º, n.º 2 do Regulamento Roma I.
2. Alcance da responsabilidade civil do transportador aéreo, incluindo danos não patrimoniais, à luz da Convenção de Montreal e do Código Civil português.
3. Interpretação e efeitos do Regulamento (CE) n.º 261/2004 sobre compensações objetivas e sua compatibilidade com indemnizações suplementares.
4. Critérios para a fixação do *quantum* indemnizatório, considerando proporcionalidade, equidade e gravidade do dano.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação dada a não comparência da Reclamada, apesar de regularmente citada, pelo que se passou, de imediato, para o julgamento arbitral, nos termos do artigo 35, n.ºs. 2 e 3 da LAV.

1.2. Os Reclamantes retificaram o pedido, em virtude da Reclamada ter devolvido a quantia relativa à taxa de reserva de um lugar de janela (47.20 €) que não veio a ser ocupado, pela Reclamante.

1.3. O pedido passou a consubstanciar, apenas, uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 300,00 €.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamantes têm direito a um indemnização por danos não patrimoniais no valor de 300,00 €.

3. Fundamentação

1. Os Reclamantes adquiriram bilhetes junto da Reclamada para um voo Porto - Paris a realizar no dia 24.07.25, doc 1;
2. Os Reclamantes alegaram que a Reclamante sofre de claustrofobia e necessita de viajar junto à janela da aeronave;
3. O Reclamante declarou que procedeu à reserva dos dois lugares e que reservou um deles junto à janela, tendo pago uma taxa extra no valor de 42.20 €;
4. Os Reclamantes declararam que o referido voo fora cancelado e reagendado; doc 2;
5. Os Reclamantes referiram que tal situação gerou transtornos pois no voo reagendado não fora possível usufruir dos lugares reservados e pagos;
6. Os Reclamantes esclareceram que a Reclamante não usufruiu do lugar de janela, apesar da taxa paga, muito embora, entretanto, devolvida no decurso do processo arbitral;
7. Os Reclamantes disseram que existiram vários problemas com a bagagem de mão, pois a Reclamada queria forçosamente despachar a bagagem no porão, ao qual o Reclamante se opôs;
8. Os Reclamantes referiram que durante o voo, a Reclamante, sofreu grande stress e ansiedade, pois não conseguiu viajar à janela, tendo sofrido uma intensa indisposição;
9. O Reclamante referiu que, aquando doo embarque no voo reagendado, solicitou a uma das hospedeiras da Reclamada a necessidade da Reclamante, sua mulher, ter de que viajar à janela, tendo sido informado que tal iria ser respeitado, o que não sucedeu;
10. Os Reclamantes disseram ainda que a Reclamada aceitou pagar 250,00 € relativos ao cancelamento do voo, e que posteriormente devolvera a taxa relativa ao lugar de janela nunca usufruído, mas nunca reparou os danos não patrimoniais sofridos;
11. O Reclamante declarou que a sua mulher, ora Reclamante, passou todo voo com ataques de vómitos secos e arritmia, o que a afetou psicologicamente;
12. A Reclamante declarou que tem pânico de andar de avião, que o vou fora adiado e que depois de reagendado ainda sofrera um atraso de 1 hora, tendo gerado um ambiente

catastrófico dentro da aeronave com a grande indignação por parte da maioria dos passageiros dado o contexto da situação de cancelamento, reagendamento e atraso no voo;

13. A Reclamante referiu que tudo isto ocorreu no dia do seu aniversário tendo o dia ficado “estragado”.

3.1 Dos Factos

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos:

Prova por declaração: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.

Prova documental: 1 e 4.

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

Para a formação da sua convicção quanto à matéria de facto dada como provada, o Tribunal Arbitral atendeu, desde logo, às declarações prestadas pelos Reclamantes em audiência de julgamento, as quais se revelaram coerentes, circunstanciadas e consistentes entre si, não tendo sido contrariadas por qualquer meio de prova em sentido diverso, atenta a não comparência da Reclamada, apesar de regularmente citada.

O Tribunal valorou igualmente a prova documental junta aos autos, designadamente os documentos relativos à aquisição dos bilhetes de avião para o voo Porto - Paris, a realizar em 24.07.2025, bem como à comunicação de cancelamento e posterior reagendamento do voo, documentos esses que corroboram integralmente o relato efetuado pelos Reclamantes.

Resultou demonstrado que os Reclamantes adquiriram bilhetes junto da Reclamada para o referido voo, tendo o Reclamante procedido à reserva antecipada dos lugares, incluindo um lugar junto à janela, essencial para a Reclamante, sua esposa, que sofre de claustrofobia e manifesta pânico em viajar de avião, tendo para o efeito pago uma taxa adicional.

Ficou ainda provado que o voo inicialmente contratado foi cancelado e posteriormente reagendado, circunstância que, por si só, já gerou perturbação e ansiedade nos Reclamantes. No voo reagendado, não obstante a reserva e o pagamento efetuado, não foi possível à Reclamante usufruir do lugar junto à janela, tendo tal facto sido confirmado pelas declarações prestadas em audiência, bem como pela posterior devolução da taxa correspondente por parte da Reclamada, no decurso do processo arbitral.

O Tribunal considerou igualmente credível o relato dos Reclamantes quanto aos diversos constrangimentos ocorridos no momento do embarque, nomeadamente os problemas relacionados com a bagagem de mão, que a Reclamada pretendia despachar para o porão contra a vontade do Reclamante, bem como a informação prestada por uma hospedeira de bordo de que a necessidade da Reclamante em viajar junto à janela seria respeitada, o que, afinal, não sucedeu.

Das declarações prestadas resultou ainda que, durante o voo, a Reclamante sofreu um elevado nível de stress e ansiedade, manifestando sintomas físicos relevantes, como vómitos secos e arritmia, situação que a afetou de forma significativa do ponto de vista psicológico. O Tribunal considerou tais declarações espontâneas, detalhadas e compatíveis com a situação clínica descrita e com o contexto vivido.

Foi igualmente atendido o facto de o voo reagendado ter sofrido ainda um atraso adicional de cerca de uma hora, criando um ambiente de grande tensão no interior da aeronave, com manifestações de indignação por parte de vários passageiros, agravando o estado emocional da Reclamante.

Acresce que ficou provado que todos estes acontecimentos ocorreram no dia do aniversário da Reclamante, circunstância que contribuiu para a vivência particularmente negativa do dia, conforme por esta expressamente referido em audiência.

Por fim, ficou assente que, embora a Reclamada tenha procedido ao pagamento de uma quantia no valor de 250,00 € a título de compensação pelo cancelamento do voo, bem como à devolução da taxa relativa ao lugar de janela não usufruído, não foi efetuada qualquer reparação pelos danos não patrimoniais alegadamente sofridos, os quais constituem o objeto do presente litígio.

O Tribunal Arbitral teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos em audiência, relevantes para a contextualização da situação vivida pelos Reclamantes, formando a sua convicção de acordo com as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

3.2 Do Direito

Enquadramento jurídico e lei aplicável

O presente litígio insere-se no âmbito de uma relação jurídica de consumo, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), uma vez que os Reclamantes atuaram na qualidade de consumidores finais e a Reclamada exerce profissionalmente a atividade de transporte aéreo de passageiros.

Atenta a natureza internacional do transporte aéreo em causa - voo Porto - Paris -é diretamente aplicável a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal, 28.05.1999), ratificada em Portugal, que integra a ordem jurídica interna e estabelece regras específicas sobre a responsabilidade do transportador por danos sofridos pelos passageiros, incluindo danos não patrimoniais associados a lesões físicas ou psicológicas.

Em tudo o que não se encontre especificamente regulado pela Convenção de Montreal ou pelo direito da União Europeia, aplica-se o direito civil português, designadamente as normas relativas à responsabilidade civil contratual.

Da responsabilidade da transportadora aérea e da lei aplicável

Entre as partes foi celebrado um contrato de transporte aéreo internacional de passageiros, pelo qual a Reclamada se obrigou a transportar os Reclamantes do Porto para Paris, em data e condições previamente acordadas, incluindo a prestação acessória relativa à reserva de um lugar junto à janela, expressamente solicitada e paga.

O voo inicialmente contratado foi cancelado, posteriormente reagendado, tendo ainda sofrido atraso adicional, constituindo alterações relevantes das condições contratuais inicialmente acordadas.

Para determinar a lei aplicável à obrigação de indemnizar os danos sofridos, o Tribunal recorreu ao Regulamento (CE) n.º 593/2008 - Regulamento Roma I, aplicável aos contratos celebrados em contexto internacional.

Nos termos do artigo 5.º, n.º 2, do Regulamento Roma I, na ausência de escolha da lei pelas partes, aplica-se a lei do país em que o passageiro tem a sua residência habitual, desde que o local de partida ou de destino do transporte se situe nesse país. No presente caso, os Reclamantes têm residência habitual em Portugal e o voo parte do Porto, Portugal, pelo que a lei portuguesa é aplicável, nomeadamente no que se refere à responsabilidade civil contratual da transportadora.

Complementarmente, a Convenção de Montreal aplica-se diretamente às obrigações do transportador, enquanto o Código Civil português fornece o quadro legal subsidiário para a quantificação equitativa do dano e para a determinação da responsabilidade civil contratual (arts. 762.º, 798.º e 799.º).

Ficou demonstrado que a Reclamada não assegurou o cumprimento de uma prestação acessória essencial, consistente na disponibilização do lugar junto à janela, previamente reservado e pago, embora tivesse sido informada da necessidade específica da Reclamante em viajar nessas condições por motivos de saúde. Tal omissão constitui um incumprimento contratual culposo, nos termos da lei portuguesa, sendo a culpa do devedor legalmente presumida e não ilidida no caso concreto.

A posterior devolução da taxa relativa ao lugar de janela constitui apenas um reconhecimento parcial do incumprimento, não afastando a responsabilidade pelos danos não patrimoniais nem o nexo de causalidade entre o incumprimento e os prejuízos sofridos pela Reclamante.

Dos danos não patrimoniais e do nexo de causalidade

Nos termos do artigo 17.º da Convenção de Montreal, o transportador é responsável pelos danos sofridos pelo passageiro em caso de lesão corporal, incluindo manifestações físicas e psicológicas decorrentes de circunstâncias ocorridas durante o transporte.

Ficou provado que, durante o voo, a Reclamante sofreu ansiedade intensa, stress elevado, vómitos secos e arritmia, sintomas físicos e psicológicos diretamente ligados à

impossibilidade de usufruir do lugar reservado, bem como ao cancelamento, reagendamento e atraso do voo.

Estes danos configuram danos não patrimoniais, conforme definidos no artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, sendo suficientes para justificar a tutela compensatória, havendo prova do nexo causal entre o incumprimento da Reclamada e os danos sofridos.

Articulação com o Regulamento (CE) n.º 261/2004

A compensação já paga pela Reclamada ao abrigo do Regulamento 261/2004, no valor de 250,00 €, respeita a compensação objetiva pelo cancelamento do voo, não abrangendo a reparação de danos não patrimoniais individuais.

Nos termos do artigo 12.º do Regulamento, tal compensação não prejudica o direito do passageiro a obter uma indemnização suplementar, nos termos do direito aplicável, como é o caso dos danos não patrimoniais objeto da presente arbitragem.

Do *quantum* indemnizatório

Nos termos do artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil, a indemnização por danos não patrimoniais deve ser fixada equilibradamente, considerando a gravidade do dano, a culpa do agente e as circunstâncias concretas.

Atendendo:

- à intensidade do sofrimento físico e psicológico da Reclamante,
- ao contexto de cancelamento, reagendamento e atraso do voo,
- à violação dos deveres de boa-fé por parte da Reclamada,
- e ao facto de a compensação já paga não abranger os danos não patrimoniais,

o Tribunal Arbitral considera que o montante de 150,00 € é adequado, proporcional e equitativo, em conformidade com a Convenção de Montreal e com o direito português, não configurando enriquecimento sem causa.

4. Decisão

Face ao exposto, o Tribunal Arbitral decide:

- Julgar parcialmente procedente a presente reclamação;

- Condenar a Reclamada ao pagamento aos Reclamantes da quantia de 150,00 € (cento e cinquenta euros), a título de indemnização por danos não patrimoniais;
- Reconhecer que a compensação já paga ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, bem como a devolução da taxa relativa ao lugar de janela não usufruído, não afasta o direito à indemnização ora fixada;
- Determinar que o pagamento da quantia referida seja efetuado no prazo de 10 dias, após notificação da presente decisão.
- Condenar a Reclamada nas taxas de arbitragem.

Notifique-se.

Porto 28.01.26

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso