

Sentença

Processo n.º 2732/2025

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]
[REDACTED]

Sumário

I — No âmbito do contrato de transporte aéreo, recai sobre a transportadora um especial dever de informação clara, precisa e atempada quanto às condições e procedimentos de embarque, não podendo o passageiro ser prejudicado por falhas ou imprecisões na informação disponibilizada.

II — Verifica-se situação equiparável a recusa de embarque, para efeitos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, quando o passageiro se apresenta no aeroporto com antecedência razoável e manifesta intenção de viajar, sendo impedido de embarcar por circunstâncias não exclusivamente imputáveis ao próprio.

III — A mera disponibilização formal de voo alternativo que não permita a realização útil da viagem, designadamente por ocorrer em momento incompatível com a finalidade contratada, não satisfaz o dever de reencaminhamento na primeira oportunidade previsto no artigo 8.º do referido Regulamento.

IV — Em caso de recusa de embarque imputável à transportadora, assiste ao passageiro o direito à compensação pecuniária prevista no artigo 7.º, bem como ao reembolso das quantias despendidas e à indemnização suplementar por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos do artigo 12.º e do regime geral da responsabilidade civil contratual.

1. Relatório

1.1 Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. As Reclamantes alegam que não embarcaram devido à deficiente informação disponibilizada no placard informativo dos voos no aeroporto, pelo que pedem o ressarcimento de despesas e danos sofridos em consequência do não embarque.

1.3. A Reclamada alegou que a informação disponibilizada no placard é apenas uma previsão e refuta qualquer responsabilidade alegando que as passageiras não se apresentaram na porta de embarque no horário devido..

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não às Reclamantes o direito ao reembolso: dos bilhetes não utilizados no valor de 222,86 €;

dos bilhetes alternativos no valor de 535,92 €; compensação standard no valor de 250,00 € por passageiro e indemnização suplementar por perda substancial da viagem, 250,00 € por passageiro.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. As Reclamantes adquiriram junto da Reclamada duas passagens Porto - Ibiza - Porto;
2. As Reclamadas alegaram que a partida do Porto (aeroporto Francisco Sá Carneiro) para Ibiza estava prevista para o dia 31.05.25 pelas 10:20, reserva [REDACTED]: ZQ8G9P;
3. As Reclamantes compareceram no aeroporto com bastante antecedência;
4. As Reclamantes alegaram que o painel de informação, no aeroporto Francisco Sá Carneiro, exibiu informações incorretas, pois indicava que o voo estava atrasado, que o mesmo ocorreria pelas 11:50, sem indicar porta de embarque, nem a respetiva hora de embarque, doc 2;
5. As Reclamantes alegaram ainda que uma delas, [REDACTED], de repente, vira que o voo já possuía porta de embarque encerrada e que partiria brevemente;
6. As Reclamantes disseram que se deslocaram de imediato para a porta de embarque;
7. As Reclamantes referiram que, conjuntamente com outros passageiros, tentaram explicar o sucedido às assistentes da Reclamada e tentaram ainda que lhes fosse permitido aceder á aeronave que ainda ali se encontrava;
8. As Reclamantes informaram que as assistentes da Reclamada disseram que nada podiam fazer, porque o voo estava cheio;
9. As Reclamantes esclareceram que a Reclamada não ofereceu qualquer alternativa viável, sendo que o único voo possível era posterior à data do regresso, inviabilizando, por isso, a remarcação;
10. As Reclamadas viram-se obrigadas a adquirir dois novos bilhetes em outra companhia, para o mesmo dia, com custo muito superior, garantindo a realização da viagem que programaram;
11. As Reclamantes alegaram que os prejuízos sofridos dizem respeito ao voo original perdido por duas passageiras, 222,86 €, à aquisição de dois novos bilhetes para duas

passageiras, 535,92 €, doc 3;

12. As Reclamantes alegaram ainda os transtornos e angustias vividas e a perda do objetivo principal da viagem, a festa a que não puderam assistir, doc 4;

13. A Reclamada alegou que as Reclamantes não cumpriram os termos e condições dos passageiros, pois não se apresentaram ao check-in no prazo que lhes fora assinalado;

14. A Reclamada salientou que os passageiros devem apresentar-se na porta de embarque 30 m antes da hora da partida, terminando o embarque 20 m depois, sendo que se chegar mais tarde não será admitido, doc 1;

15. A Reclamada alegou que disponibilizou de acordo com os e condições um embarque em voo próximo, muito embora sujeito a o pagamento de taxas, 100,00€ por passageiro, doc 2.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 4, 11, 12,14, 15.

Prova por declaração:1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

Factos não provados os seguintes factos: 13

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Acrescenta-se, ainda, que o Tribunal não valorou, de forma autónoma, o depoimento da testemunha [REDACTED], mãe de uma das Reclamantes, porquanto o mesmo se limitou a relatar factos que lhe foram transmitidos telefonicamente pela filha no decurso dos acontecimentos, não revelando conhecimento direto dos mesmos. Tal depoimento assumiu natureza meramente indireta e reiterativa das alegações, não tendo acrescentado elementos probatórios relevantes ou decisivos para a formação da convicção do Tribunal.

3.2. Motivação

O Tribunal formou a sua convicção com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas Reclamantes em audiência de julgamento e da posição assumida pela Reclamada, tudo apreciado à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

A) Factos Provados

Resultaram provados os seguintes factos:

Por prova documental: factos 4, 11, 12, 14 e 15;

Por declarações das Reclamantes, consideradas coerentes, consistentes e compatíveis com a prova documental: factos 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 e 10.

No que respeita ao facto 15, ficou demonstrado que a Reclamada, nos termos das suas condições contratuais, admitia a possibilidade de reencaminhamento em voo posterior mediante pagamento de taxa adicional de €100,00 por passageiro.

Todavia, da prova produzida resultou igualmente que o voo alternativo disponível ocorreria apenas cerca de uma semana depois da data inicialmente prevista para a partida, coincidindo já com o período previsto para o regresso das Reclamantes.

Assim, considerou-se provada apenas a existência formal dessa possibilidade de reencaminhamento, mas não que tal alternativa configurasse uma solução adequada, útil ou equivalente à viagem contratada, por se revelar, na prática, incompatível com a finalidade e duração da deslocação programada.

B) Factos Não Provados

Não se provou o facto 13, isto é, que as Reclamantes não se tenham apresentado ao check-in dentro do prazo assinalado ou que tenham incumprido os termos e condições aplicáveis aos passageiros.

Com efeito, não foi produzida prova bastante que demonstrasse que as Reclamantes tenham sido devidamente informadas, de forma clara e atempada, quanto à porta de embarque e hora limite de comparência, nem que lhes seja imputável, a título exclusivo, a perda do voo.

O Tribunal alicerçou ainda a sua convicção nos factos instrumentais e circunstanciais apurados em audiência, os quais, embora não autonomizados na matéria de facto, contribuíram para a formação de um juízo seguro e fundamentado quanto à dinâmica dos acontecimentos.

4. Da Ilegitimidade das partes [REDACTED]

Nos termos do artigo 30.º do Código de Processo Civil, aplicável subsidiariamente ao processo arbitral, é parte legítima quem tem interesse direto em demandar ou em contradizer, aferindo-se tal interesse pela titularidade da relação material controvertida, tal como configurada pelo autor.

No caso em apreço, o contrato de transporte aéreo foi celebrado pelas passageiras identificadas nos autos, sendo estas as titulares dos bilhetes e, conseqüentemente, das posições jurídicas emergentes do contrato e do regime previsto no Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Os Reclamantes [REDACTED], embora pais das passageiras, não figuram como partes no contrato de transporte nem demonstraram ser titulares autónomos de qualquer direito de crédito emergente da situação controvertida.

Assim, não sendo sujeitos da relação jurídica material em discussão, carecem de legitimidade processual ativa, razão pela qual, conforme consignado em ata de audiência de julgamento, foram considerados partes ilegítimas e excluídos da instância arbitral.

5. Do Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de transporte aéreo de passageiros, ao qual é aplicável o regime constante do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para indemnização e assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Nos termos do artigo 2.º, alínea j), do referido Regulamento, entende-se por “recusa de embarque” a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado para embarque nas condições estabelecidas, exceto quando existam motivos razoáveis para tal recusa, designadamente razões de saúde, segurança ou documentação inadequada.

Nos termos do artigo 3.º, n.º 2, alínea a), o Regulamento aplica-se aos passageiros que se apresentem ao check-in nas condições e dentro dos prazos previamente estabelecidos pela transportadora aérea.

O artigo 4.º do mesmo diploma prevê que, em caso de recusa de embarque contra a vontade do passageiro, a transportadora aérea deve pagar a compensação prevista no artigo 7.º, bem como prestar assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º.

Por sua vez, o artigo 7.º, n.º 1, alínea a), estabelece uma compensação fixa de €250,00 para voos até 1.500 km, como é o caso da ligação Porto–Ibiza.

Importa ainda atender ao artigo 12.º do Regulamento, que permite ao passageiro exigir indemnização suplementar ao abrigo do direito nacional, desde que seja evitada duplicação indemnizatória.

Da matéria de facto provada resulta que:

- As Reclamantes adquiriram validamente bilhetes para o voo Porto–Ibiza–Porto;

- Compareceram no aeroporto com antecedência;
- O painel informativo do aeroporto indicava atraso do voo e não exibia, em determinado momento, a porta de embarque;
- Apenas posteriormente foi exibida indicação de porta de embarque já encerrada;
- As Reclamantes deslocaram-se de imediato para a referida porta, tendo sido impedidas de embarcar;
- A aeronave ainda se encontrava no local;
- Não lhes foi facultada alternativa viável em tempo útil, sendo que o único voo disponível ocorreria apenas uma semana depois, já na data prevista para o regresso.

Não se provou, por outro lado, que as Reclamantes tenham incumprido os termos e condições contratuais relativos ao dever de apresentação atempada ao embarque.

Perante este quadro factual, importa determinar se estamos perante uma situação de recusa de embarque imputável à transportadora aérea.

A Reclamada sustentou que a informação constante do painel constitui mera previsão e que as passageiras não se apresentaram atempadamente na porta de embarque. Contudo, não logrou provar que as Reclamantes tenham sido devidamente informadas, por meios claros e eficazes, da alteração da hora de embarque ou da abertura da porta em momento anterior ao encerramento.

Sendo o passageiro um consumidor e parte estruturalmente mais fraca na relação contratual, recai sobre a transportadora aérea um especial dever de informação clara, precisa e atempada quanto aos procedimentos de embarque.

A circunstância de o painel aeroportuário indicar atraso do voo para as 11h50, sem indicação de porta de embarque, gerou uma legítima expectativa nas passageiras quanto ao momento da partida. Não tendo sido demonstrado que lhes tenha sido comunicada qualquer alteração por via alternativa (designadamente mensagens, anúncios sonoros

eficazes ou notificações digitais), não pode o Tribunal concluir que a perda do voo lhes seja exclusivamente imputável.

Assim, tendo as Reclamantes comparecido no aeroporto com antecedência e demonstrado intenção inequívoca de embarcar, a sua exclusão do voo, quando a aeronave ainda se encontrava no local, integra uma situação equiparável a recusa de embarque contra a sua vontade, nos termos do artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Do Direito à Compensação Pecuniária

Verificados os pressupostos de aplicação do Regulamento, assiste às Reclamantes o direito à compensação prevista no artigo 7.º, n.º 1, alínea a), no montante de €250,00 por passageira, uma vez que a distância do voo é inferior a 1.500 km.

Não foi alegada nem provada qualquer circunstância extraordinária que pudesse excluir a obrigação de compensação.

Do Direito ao Reembolso e Reencaminhamento

Nos termos do artigo 8.º do Regulamento, em caso de recusa de embarque, o passageiro tem direito a optar entre:

- a) Reembolso do bilhete no prazo de sete dias;
- b) Reencaminhamento em condições de transporte comparáveis, na primeira oportunidade;
- c) Reencaminhamento em data posterior conveniente.

No caso concreto, embora a Reclamada tenha alegado a possibilidade de reencaminhamento mediante pagamento de taxa adicional (€100,00 por passageiro), resultou provado que tal voo alternativo apenas ocorreria uma semana depois, coincidindo com a data prevista para o regresso.

Tal alternativa não pode considerar-se “primeira oportunidade” nem solução adequada ou comparável, por inviabilizar completamente a finalidade da viagem.

Assim, ao não assegurar transporte alternativo útil e tempestivo, incumpriu a Reclamada o dever de assistência previsto no artigo 8.º.

Consequentemente, é devido o reembolso do valor do bilhete não utilizado (€222,86) e o ressarcimento das despesas suportadas com a aquisição de novos bilhetes (€535,92), por configurarem dano emergente diretamente decorrente do incumprimento contratual.

Da Indemnização Suplementar

Nos termos do artigo 12.º do Regulamento, a compensação prevista não prejudica o direito a indemnização suplementar.

No caso vertente, ficou provado que as Reclamantes sofreram transtornos, angústia e frustração da finalidade principal da viagem, designadamente a impossibilidade de participar em evento previamente planeado.

Tais danos não patrimoniais, embora insuscetível de avaliação “matemática rigorosa”, são juridicamente relevantes e merecedores de tutela, nos termos gerais da responsabilidade civil contratual (artigos 798.º e 496.º do Código Civil).

Atendendo às circunstâncias do caso, à frustração substancial da viagem e ao grau de culpa evidenciado pela transportadora, considera-se adequado e proporcional fixar indemnização suplementar no montante peticionado de €250,00 por passageira.

Face à matéria de facto provada e ao enquadramento jurídico aplicável, conclui-se que:

- A situação dos autos é equiparável à recusa de embarque imputável à Reclamada;
- Assiste às Reclamantes o direito à compensação de €250,00 por passageira;
- É devido o reembolso do bilhete não utilizado;

- É devido o ressarcimento das despesas com aquisição de bilhetes alternativos;
- É ainda devida indemnização suplementar por danos não patrimoniais.

Encontra-se, assim, demonstrada a responsabilidade contratual da Reclamada pelos prejuízos sofridos pelas Reclamantes.

6. Decisão

Em face do exposto, julgando a presente ação procedente, decide-se:

- Condernar a Reclamada a pagar às Reclamantes a quantia de **€222,86**, a título de reembolso dos bilhetes não utilizados;
- Condernar a Reclamada a pagar a quantia de **€535,92**, correspondente ao custo dos bilhetes alternativos adquiridos;
- Condernar a Reclamada a pagar a cada uma das Reclamantes a quantia de **€250,00**, a título de compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- Condernar a Reclamada a pagar a cada uma das Reclamantes a quantia de **€250,00**, a título de indemnização suplementar por danos não patrimoniais.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 19.10.25

A Juiz-Árbitro,

Mania Pão Mimoso