

Sentença

Processo nº 2821/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I. Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a compensação por recusa de embarque depende da demonstração de que a mesma ocorreu contra a vontade do passageiro e sem fundamento legítimo.

II. Não há lugar a compensação quando subsistam dúvidas relevantes sobre as circunstâncias da recusa de embarque ou quando não se mostre afastada a possibilidade de a mesma ter resultado de comportamento inadequado do passageiro.

III. Nos termos do artigo 342.º do Código Civil Português, incumbe ao passageiro a prova dos factos constitutivos do direito à indemnização, incluindo a ilicitude da atuação do transportador.

IV. A responsabilidade civil contratual, prevista nos artigos 798.º e seguintes do Código Civil Português, exige a verificação cumulativa de incumprimento, ilicitude, culpa e nexo de causalidade, não se verificando quando não fique demonstrado que o não embarque é imputável ao transportador.

V. Na ausência de prova suficiente dos pressupostos do direito invocado, deve a ação ser julgada improcedente, com a consequente absolvição do transportador aéreo.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante pretende uma indemnização pelo impedimento de embarque, no valor de 250.00 €, e uma indemnização por danos patrimoniais, no valor de 391.83 €.

1.3. A Reclamada que o Reclamante não viajou no voo reservado devido ao seu comportamento desordeiro.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante

tem direito a uma indemnização de 250,00 € pelo seu não embarque no voo da Reclamada e ainda a uma indemnização por danos patrimoniais no valor de 391.83 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 04.10.25, o Reclamante e a sua família regressariam a Portugal em um voo operado pela Reclamada, Genebra - Porto;
2. O voo estava programado para as 19:15, sendo que sofreu um atraso, sem qualquer justificação e sem comunicação aos passageiros;
3. O Reclamante alegou que após as 23:30, os passageiros foram chamados de urgência para a porta 7, pois deveriam embarcar de imediato e partir até as 00:15;
4. O Reclamante referiu que a Reclamada comunicara que 20 malas da bagagem de mão teriam de ir para o porão, caso contrario o voo não partiria;
5. Após a reunião da referida bagagem, fora transmitida a informação que em primeiro lugar embarcariam os passageiros prioritários e de seguida as famílias com crianças;
6. O Reclamante disse, ainda, que após o embarque dos passageiros prioritários, se dirigiu para o embarque com a sua família, dado terem consigo uma criança de 9 anos;
7. O Reclamante alegou que fora barrado por uma colaboradora da Reclamada, dizendo-lhe que não tinha direito de embarcar naquele momento;
8. O Reclamante referiu que retorquiu dizendo que se fazia acompanhar de uma criança, para além da sua mulher;

9. O Reclamante disse que a colaboradora da Reclamada referira que teriam de ser crianças até aos 5 anos de idade;
10. O Reclamante disse ainda que já tinham embarcado à sua frente famílias com crianças até aos 12 anos, as quais eram mais velhas que a sua neta;
11. O Reclamante disse que uma colaboradora da Reclamada lhe tirara das mãos o seu bilhete, com força, e que o rasgara, informando-o, grosseiramente, que não viajaria;
12. O Reclamante alegou que fora chamada a polícia, que apesar das reações dos outros passageiros, tentou resolver a situação, mas que a colaboradora da Reclamada se mantivera inflexível;
13. O Reclamante declarou que a sua mulher e neta foram aconselhadas a embarcar e o Reclamante a procurar viagem para o dia seguinte;
14. O Reclamante disse que ficara sozinho, apenas com um computador e a roupa que tinha vestida;
15. O Reclamante declarou que teve de procurar hotel para pernoitar e ainda adquirir um bilhete em outra companhia para regressar a Portugal na manhã seguinte, docs 1 e 2;
16. O Reclamante disse que teve danos patrimoniais no valor de 250 francos, pois teve de adquirir novo voo, e uma despesa de hotel, no valor de 115.85 francos, perfazendo cerca de 391.83 Euros à taxa de cambio à data dos factos, docs 1 e 2;
17. O Reclamante referiu que em virtude do atraso do voo teriam direito a uma indemnização de 250,00 € por passageiro;
18. O Reclamante esclareceu que para compensação da sua mulher e neta fora solicitada a intervenção da [REDACTED], docs 4, 5, 6;

19. O Reclamante mais esclareceu que o seu pedido de indemnização fora solicitado diretamente à [REDACTED] docs 6, 7;

20. O Reclamante alegou que a Reclamada aceitou indemnizar o Reclamante no valor de 250,00 pelo atraso do voo, doc 4;

21. A Reclamada alegou que foi contactada pela [REDACTED], , mas que qualquer reclamação adicional deveria ser tratada junto da mesma, doc 5;

22. O Reclamante declarou que a cedência dos direitos à [REDACTED] apenas se concretizou nas compensações da sua mulher e neta;

23. A Reclamada referiu que o Reclamante recebeu a compensação requerida nos presentes autos através da entidade [REDACTED] exibindo comprovativo de pagamento, veja-se contestação da Reclamada, docs a paginas 23, 24 e 25 dos autos;

24. A Reclamada referiu que o Reclamante, para além da compensação referida, pretende ser indemnizado pelo voo que teve que adquirir e pelas despesas de hotel onde teve que pernoitar;

25. A Reclamada referiu que tal somente sucedeu pelo comportamento desordeiro do Reclamante, doc a página 26 dos autos;.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os factos:

Por documento: 15, 16, 19, 20, 21, 23, 25.

Por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12 (parcialmente provado relativamente à chamada da policia), 13, 14, 17, 18,

Resultam não provados os seguintes factos: 11, 12 (parcialmente não provado relativamente à tentativa de resolução e inflexibilidade da colaboradora da Reclamada), 22, 24.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto dada como provada e não provada resultou da análise crítica e conjugada de toda a prova produzida em audiência de julgamento, apreciada segundo as regras da experiência comum e da livre convicção do julgador.

Desde logo, no que respeita aos factos dados como provados com base em prova documental (factos 15, 16, 19, 20, 21, 23 e 25), o Tribunal fundou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, designadamente comprovativos de aquisição de novo voo e de estadia em unidade hoteleira, bem como nas comunicações trocadas entre o Reclamante, a Reclamada e a entidade intermediária [REDACTED]. Tais documentos não foram impugnados quanto à sua autenticidade ou veracidade, mostrando-se coerentes entre si e compatíveis com a versão factual apresentada, pelo que mereceram credibilidade.

Relativamente aos factos considerados provados com base em declarações (factos 1 a 10, 12 parcialmente, 13, 14, 17 e 18), o Tribunal valorou as declarações do Reclamante, as quais se revelaram, no essencial, coerentes, consistentes e plausíveis à luz das regras da experiência comum, nomeadamente no que concerne à descrição das circunstâncias do atraso do voo, da gestão do embarque e da sua permanência no aeroporto após o impedimento de embarque. Não obstante o interesse direto do Reclamante na causa, o seu depoimento mostrou-se detalhado e espontâneo, não tendo sido infirmado por prova bastante em sentido contrário.

Em particular, quanto ao facto 12, apenas se considerou provada a chamada da polícia, porquanto tal elemento se mostrou compatível com o contexto

descrito e não foi eficazmente contrariado. Já no que respeita à alegada tentativa de resolução da situação por parte da polícia e à inflexibilidade da colaboradora da Reclamada, não foi produzida prova suficiente que permitisse ao Tribunal formar uma convicção segura sobre tais aspetos, razão pela qual foram dados como não provados nessa parte.

No que concerne aos factos não provados (factos 11, 12 parcialmente, 22 e 24), o Tribunal concluiu pela insuficiência de prova. Em especial, quanto ao facto 11 — alegado comportamento da colaboradora da Reclamada ao retirar e rasgar o bilhete —, não foi produzida prova bastante e credível que permitisse dar como verificada tal atuação, tratando-se de uma imputação grave que exigiria um nível de prova mais consistente, o que não ocorreu.

Quanto ao facto 22, relativo à alegada limitação da cessão de direitos à entidade [REDACTED] apenas quanto à mulher e neta do Reclamante, não foram juntos elementos probatórios suficientes que permitissem esclarecer, de forma inequívoca, o âmbito dessa cessão.

Por sua vez, o facto 24 não foi considerado provado por não ter sido produzida prova suficiente que corroborasse integralmente a versão apresentada pela Reclamada quanto às circunstâncias subjacentes às despesas reclamadas.

Por fim, no que respeita ao facto 25, o Tribunal considerou o documento junto pela Reclamada, constante dos autos, que imputa ao comportamento do Reclamante a ocorrência dos factos, valorando-o enquanto elemento probatório, ainda que não suficiente, por si só, para infirmar a restante factualidade dada como provada.

O Tribunal atendeu ainda, na sua apreciação global, aos factos acessórios discutidos em audiência, os quais contribuíram para a formação de uma convicção global coerente e sustentada, ainda que não autonomamente elencados como factos provados ou não provados.

4. Direito

O presente litígio deve ser apreciado à luz do regime jurídico aplicável ao transporte aéreo de passageiros, em particular o disposto no Regulamento (CE) n.º 261/2004, bem como das normas gerais do direito civil português constantes do Código Civil Português.

a) Do ónus da prova e enquadramento geral

Nos termos do artigo 342.º do Código Civil Português, cabe a quem invoca um direito fazer a prova dos factos constitutivos do mesmo. Assim, incumbia ao Reclamante demonstrar, de forma suficiente e credível, que foi alvo de uma recusa de embarque injustificada e que dessa atuação resultaram danos indemnizáveis.

Por outro lado, nos termos do artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a compensação por recusa de embarque apenas é devida quando esta ocorra contra a vontade do passageiro e sem fundamento legítimo, podendo o transportador recusar o embarque com base, designadamente, em motivos de segurança ou comportamento inadequado do passageiro.

b) Da recusa de embarque

No caso concreto, resulta da matéria de facto que não foi possível ao Tribunal formar uma convicção segura e consistente quanto à versão apresentada pelo Reclamante relativamente às circunstâncias em que foi impedido de embarcar.

Com efeito, vários aspetos essenciais da narrativa do Reclamante não foram dados como provados, designadamente a alegada atuação abusiva da colaboradora da Reclamada (facto 11), bem como parte relevante do circunstancialismo descrito quanto à intervenção das autoridades (facto 12,

parcialmente não provado). Tais elementos eram determinantes para sustentar a tese de uma recusa arbitrária e injustificada.

Acresce que a versão apresentada pelo Reclamante se revelou, em diversos pontos, inconsistente e insuficientemente corroborada por outros meios de prova, não permitindo afastar, com o necessário grau de certeza, a hipótese de a recusa de embarque ter ficado a dever-se ao seu próprio comportamento.

Neste contexto, e tendo ainda presente o teor do facto 25, que aponta para a existência de comportamento desordeiro por parte do Reclamante, não pode o Tribunal concluir que a recusa de embarque tenha sido ilícita ou arbitrária. Pelo contrário, tal facticidade é compatível com a previsão do artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, que admite a recusa de embarque por motivos relacionados com a conduta do passageiro.

Assim, não tendo o Reclamante logrado provar os pressupostos do seu direito à compensação, improcede o pedido de indemnização no montante de 250,00 €.

c) Dos danos patrimoniais

No que respeita ao pedido de indemnização por danos patrimoniais, no valor de 391,83 €, o mesmo teria de assentar na verificação dos pressupostos da responsabilidade civil contratual, previstos nos artigos 798.º e seguintes do Código Civil Português.

Contudo, não tendo ficado demonstrado que a Reclamada incumpriu ilicitamente o contrato de transporte — antes se afigurando plausível que o não embarque tenha resultado de comportamento imputável ao próprio Reclamante —, não se verifica o pressuposto essencial da ilicitude.

Por outro lado, mesmo que assim não se entendesse, sempre se dirá que não ficou demonstrado, com o grau de certeza exigível, o nexo causal entre a atuação da Reclamada e os danos invocados, nos termos do artigo 563.º do Código Civil Português.

Com efeito, as despesas suportadas pelo Reclamante com novo voo e alojamento mostram-se antes como consequência de uma situação cuja origem não foi cabalmente imputada à Reclamada.

5. Decisão

Face ao exposto, e considerando:

- A insuficiência de prova quanto aos factos constitutivos do direito invocado pelo Reclamante;
- A falta de demonstração de uma recusa de embarque ilícita;
- A plausibilidade de o não embarque ter resultado de comportamento desordeiro do próprio Reclamante;

conclui-se pela improcedência total da pretensão do Reclamante.

Nestes termos, deve a Reclamada ser integralmente absolvida dos pedidos formulados.

Notifique-se.

Porto, 07.04.26

A juiz árbitro,

