

SENTENÇA

Processo n.º 1498/2026

SUMÁRIO:

- I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.
- II – Os termos e condições de um contrato são para ser cumpridos, podendo as companhias aéreas determinar os termos do mesmo.
- III - O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004 apenas tem aplicação quanto a cancelamentos e atrasos em voos,
- IV – Estando as devidas informações prestadas recai sobre o consumidor o seu cumprimento.

1. Identificação das partes

Reclamante: SMO

Reclamada: SA S.A.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 22 de julho de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pela reclamante, aquando da apresentação do caso:

«A Reclamante adquiriu uma passagem aérea com o bilhete para o voo S40182 a realizar dia 27/09/2025 com partida às 11h20. No dia em questão a reclamante acompanhada pela família (irmã marido e bebé) deslocou-se ao aeroporto com o objetivo de embarcar no voo.

A Reclamante viajava de regresso à sua casa juntamente com a minha irmã o marido e a bebé que iriam passar férias com esta. Acontece que a irmã da reclamante foi atendida em primeiro lugar uma vez que transportava bagagem para despacho enquanto a reclamante apenas levava bagagem de mão.

De seguida foi chamada ao balcão do check in onde apresentou o cartão do cidadão. Nesse momento a funcionária da reclamada convidou a reclamante a colocar a sua mala na passadeira informando que poderia proceder ao despacho gratuito da mesma. O que a reclamante aceitou. A funcionária da reclamada entrou em contacto com a supervisora para autorizar o despacho da sua bagagem tendo sido surpreendentemente informada de que tal não seria possível por o check in se encontrar encerrado.

Esta justificação causou estranheza uma vez que o balcão de check in continuava em funcionamento; a colega da funcionária ainda se encontrava a despachar a bagagem da sua irmã naquele exato momento.

Perante esta situação foi sugerido que a mala da reclamante fosse incluída na bagagem da irmã da reclamante solução que a reclamante aceitou. Importa salientar que em nenhum momento foi dada indicação à reclamante para se dirigir de imediato à porta de embarque.

Neste sentido a irmã da reclamante e família conseguiram embarcar no voo, enquanto a reclamante foi impedida de o fazer. Além disto o voo partiu antes da hora prevista era 11h20 e partiu 11h08.

Face à recusa de embarque a reclamante viu-se obrigada a adquirir um novo bilhete no caso para o dia seguinte (28/09/2025) no valor de €125. A reclamante exarou reclamação à reclamada via email.

No entanto a reclamada alega que a reclamante chegou fora de horas imputando-lhe a responsabilidade pela situação. Contudo tal versão não corresponde à realidade uma vez que o check in não se encontrava sinalizado como encerrado, a reclamante foi efetivamente atendida no balcão tendo sido iniciado o seu processo de check in. Se o check in estivesse encerrado não teria sido iniciado qualquer procedimento com esta.

A Reclamante considera que houve uma clara falha de comunicação e organização por parte da reclamada, uma vez que se o check in estivesse efetivamente encerrado nunca teria sido atendida, solicitado o seu cartão de cidadão nem convidada a proceder ao despacho da bagagem.

A Reclamante requer a condenação da reclamada no pagamento da indemnização de €400 por recusa de embarque bem como no reembolso do valor referente ao bilhete que teve de adquirir para realizar a viagem no valor de €125.»

A Reclamada apresentou devida contestação nos autos alegando que:

« I. DOS FACTOS

A Reclamante adquiriu bilhete para voo doméstico com partida programada para as 11h20. Nos termos das condições de transporte da Requerida e das regras operacionais aplicáveis, o check-in para passageiros com bagagem encerra 45 minutos antes da hora prevista de partida, tudo conforme informação disponível no nosso website e aquando reserva.

[Tempos de comparência para check-in | Azores Airlines](#)

Consequentemente, para o voo em causa, o check-in encerrou às 10h35, conforme relatório de escala (último anexo);

A Reclamante apresentou-se ao balcão de check-in às 10h39, ou seja, 4 minutos após o encerramento do check-in.

Assim, no momento da sua chegada:

-o sistema de check-in já se encontrava encerrado;

-a aceitação de bagagem de porão já havia sido finalizada;

-os procedimentos operacionais de fecho de voo encontravam-se em curso.

Por tais razões, não foi possível proceder ao check-in da Reclamante nem aceitar a sua bagagem. A impossibilidade de embarque resultou exclusivamente da apresentação tardia da passageira, e não de qualquer decisão discricionária, overbooking ou falha imputável à Requerida.

II. DO DIREITO

Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os direitos dos passageiros (incluindo compensação por recusa de embarque) apenas se aplicam aos passageiros que:

i) disponham de reserva confirmada; e

iii) se apresentem ao check-in dentro do prazo definido pela transportadora aérea.

O artigo 3.º, n.º 2, alínea a), do referido Regulamento determina que o passageiro deve respeitar os prazos e condições previamente estabelecidos pela transportadora.

No presente caso, a Reclamante não cumpriu esse requisito essencial, ao apresentar-se já após o encerramento do check-in.

Assim, não se verifica uma situação de "recusa de embarque" nos termos legais, mas sim uma recusa de aceitação ao check-in por incumprimento das condições de apresentação.

Importa salientar que os prazos de fecho de check-in não são meramente indicativos, mas sim limites operacionais estritos, imprescindíveis para: processamento e triagem de bagagem; planeamento de carga e balanceamento da aeronave; cumprimento de requisitos de segurança e regulamentação aeronáutica.

A sua flexibilização individual comprometeria a segurança e a regularidade da operação aérea.

III. DA INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE

A atuação da Requerida foi legítima, não discriminatória e conforme às regras previamente comunicadas à Reclamante.

A impossibilidade de embarque decorreu única e exclusivamente de facto imputável à própria Reclamante. Não havendo comportamento ilícito, não havendo culpa, não há lugar a responsabilidade pela Transportadora;

Consequentemente não há lugar a compensação ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

Não existe obrigação de assistência. Não se verifica qualquer incumprimento contratual por parte da Requerida.

Nestes termos, e nos demais de Direito aplicáveis, deverá a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, com a consequente absolvição da Requerida de todos os pedidos.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado fixa-se o valor da presente causa na quantia de €525 (quinhentos e vinte e cinco euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a reclamante, e a reclamada devidamente representada por mandatária assim como respetiva testemunha devidamente identificada nos autos.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram os presentes ouvidos.

Após produção de prova e alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelos Reclamantes consumidores, a natureza do litígio e a sujeição deste ao

regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. A reclamante adquiriu uma viagem de transporte aéreo para viajar com a reclamada
- b. Através da aplicação RUMBO, a quem foi pago o voo, e entidade que terá prestado as informações acerca do voo, mas que não é parte destes autos
- c. Adquirido a 24.09.2025,
- d. Para viajar Terceira – Porto, com o PNR XCMXUX a 27.09.2025 às 11h20 com destino ao Porto.
- e. Na aquisição consta informação sobre o check in e o cartão de embarque

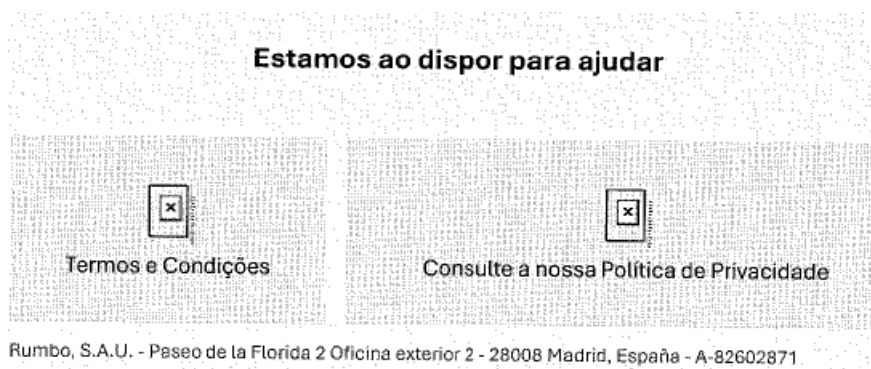
Como fazer o check-in online

Informamos que não emitimos nem enviamos bilhetes. Terá de fazer o check-in diretamente com a companhia aérea para aceder ao seu **cartão de embarque**. Apesar de o horário de check-in variar consoante a companhia aérea, normalmente é possível efetuar o check-in a partir destas datas:

25 setembro 2025	Terceira - Porto
Copie e cole estas informações na página de check-in da companhia aérea para receber os cartões de embarque:	
PNR da companhia aérea	XCMXUX
Apelido	Oliveira
Não consegue encontrar a sua reserva? Tente inserir as suas informações sem caracteres especiais ou espaços em branco.	
☐ Se não fizer o check-in online, pode ser cobrada uma taxa.	

f.

g. Onde constam estes termos:



h. Rumbo, S.A.U. - Paseo de la Florida 2 Oficina exterior 2 - 28008 Madrid, España - A-82602871

i. Contudo a reclamante apenas viajou a 28.09.2025 às 10h40.

j. Isto porque não terá sido realizado o check in nem on line (o que não tinha obrigação), nem presencialmente, com a respetiva antecedência prevista pela companhia aérea.

k. Ainda que a consumidora tenha estado no balcão da companhia, poisado as malas e dado a sua identificação, isso não prova que estava em tempo de realizar o check in

l. São as companhias aéreas que determinam as suas indicações em cada voo sobre a respetiva viagem

m. Prevendo e Reclamada em voos domésticos que o check in encerre 45m antes da hora do embarque: <https://www.azoresairlines.pt/pt-pt/antes-de-embarcar/check-in/tempos-comparencia>

n. Onde consta a indicação de que não serão aceites passageiros após encerramento do check in



o.

p. Na sequência de reclamação a Reclamada informou, porque havia a comparação com outros familiares, que os mesmos tinham realizado check in on line, o que a reclamante não fizera.

q. O check in neste voo encerrou às 10h35

r. Havendo indicação de que quando chegou ao balcão para realizar o check in já eram 10h39.

s.

2025-09-27 10:39:10	7608ML	A/TER/T//CKI/5	TKT	RIBC: N / RICC: N / RINC: I / RIEC: N / RIFC: N / RIGS: P / RINC: N / RIOC: N / RISS: N / RITC: N / RIVC: N / RIVS: N / RIBC: N / RICC: N / RINC: I / RIEC: N / RIFC: N / RIGS: R / RINC: N / RIOC: N / RISS: N / RITC: N / RIVC: N / RIVS: N	S4/182/20250927/TER/OPO/
---------------------	--------	----------------	-----	--	--------------------------

t. A hora de partida do voo é indiferente para a hora de chegada ao local e a ausência de check in realizado ainda dentro dos 45m anteriores à hora de embarque.

u. O voo realizou-se sem problemas.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor, ou ao transporte aéreo de passageiros.

b. Que as condições de check in e tempos de comparência não fossem do conhecimento da reclamante ou não estivessem ao seu dispor.

c. Que a reclamante tenha chegado ao balcão e tentado realizar o check in antes das 10h35

d. Sendo que cabe ao consumidor passageiro zelar para respetiva chegada ao aeroporto, a fim de realizar todos os procedimentos para embarque.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Atendendo à situação reportada verifica-se existir um contrato de transporte aéreo de passageiros, entre a reclamante e a reclamada.

Considerando a atuação da Reclamada, como operadora do voo, importa sublinhar que o contrato em causa se caracteriza por ser um contrato consensual, bilateral e em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão, e sendo o reclamante um consumidor, entendemos estar numa relação de consumo genericamente pensada, de acordo com a Lei n.º 24/96, de 31 julho.

Este contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado em especial pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal Convenção para a Unificação de certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional e pelo Regulamento de Transporte Aéreo de Passageiros, Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (designado doravante de Regulamento).

Contudo a discussão dos autos, não se coloca sobre um cancelamento, um atraso de voo, ou uma recusa de embarque nos termos deste Regulamento, ainda que assim seja o pedido, o que tem desde logo de decair.

Isto porque neste voo a passageira não tinha check in realizado, para que pudesse passar ao embarque, onde se ocorresse recusa de embarque ou qualquer problema com o voo se aplicaria o Regulamento.

O caso dos autos recai sobre a impossibilidade e recusa de check in quando os passageiros se apresentaram ao balcão.

E a prova feita nos autos demonstra que à hora que o check in foi tentado iniciar – já depois de ter poisado malas, e se identificado – já estava encerrado. Sendo que um passageiro deve chegar ao aeroporto nos termos da antecedência prevista pela companhia conforme o tipo de voo, o que nesta companhia permite e aconselha a pelo menos 2 h antes em voos domésticos:

Horário de abertura dos balcões para efetuar o check-in e para entrega de bagagem

Partidas de Portugal Continental e Ilhas	Disponível desde
Voos Inter-ilhas (voos dentro dos Açores)	1h30m
Voos Domésticos e Europeus - Azores Airlines	2h00m*

Em nosso entendimento trata-se assim de uma questão que colocará em causa as condições e termos do próprio bilhete da passageiro aqui reclamante, e a prova de que não foi o check in realizado por causa não imputável à Reclamada.

Isto é a gestão da hora de comparência é da responsabilidade do passageiro que tem de contar com todos os contratempos possíveis, inclusive delongas do próprio sistema que em cada companhia ao encerrar o check in em processo normalmente automático, no caso 45m antes da hora do voo – 11h20 // 10h35, não pode permitir mais passageiros.

Isso implica que a reclamante teria de provar ter chegado bem antes das 10h35 ao balcão para ser atendida, porque ao fazê-lo em cima da hora de encerrar, ficou apenas registo de se ter tentado iniciar o check in às 10h39, o que não há nos autos prova documental em contrário.

O serviço requerido e contratado ocorreu e foi cumprido pela reclamada - realizar o voo - a quem cabe nos termos gerais do direito, pelas condições contratadas e genericamente pelo art. 406.º CC o cumprimento do mesmo contrato.

A reclamante não terá cumprido o seu dever de comparência no aeroporto com duas horas antes do voo, sujeitando-se assim (ainda mais sem check in online) à realização de todo o procedimento ao balcão desde que ali o mesmo seja iniciado ainda durante o período em que esteja aberto.

Não resultando da lei nenhuma obrigação de realizar o serviço de check in após encerramento do mesmo - ainda que o balcão possa estar aberto para entregar bagagem e até mesmo para informações - tem este tribunal de concluir que não existe fundamento legal para o pedido.

Coube assim à reclamante a título pessoal decidir ou não comprar outro voo, mas não sendo este valor de €125 reembolsável, pois nenhuma responsabilidade ou nexo de causalidade teve a reclamada, conforme art. 483.º CC e ss.

Termos em que tem de improceder o pedido.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que *"o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...)."*

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 17 de agosto de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos