

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 831/2026

Reclamantes: [REDACTED] e [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED] — Sucursal em Portugal

Sumário

- I. A recusa de transporte de passageiros que tinham reserva confirmada, se apresentaram no aeroporto e foram impedidos de embarcar no voo contratado configura, em princípio, recusa de embarque para efeitos do Regulamento (CE) n.º 261/2004.
- II. A invocação, pela transportadora aérea, de comportamento perturbador dos passageiros ou de razões de segurança constitui facto impeditivo do direito à compensação, cabendo-lhe o respetivo ónus da prova.
- III. Uma declaração interna ou operacional, desacompanhada de prova testemunhal, relatório autónomo de segurança, participação policial, gravação ou outro elemento objetivo que concretize o alegado comportamento, não basta, por si só, para demonstrar motivo razoável de recusa de embarque.
- IV. Não provada a razão de segurança invocada, a recusa de embarque é injustificada, sendo devida a compensação prevista nos artigos 4.º e 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, bem como o reembolso do bilhete não utilizado e os danos patrimoniais adequadamente causados.
- V. Os danos não patrimoniais decorrentes de recusa injustificada de embarque são indemnizáveis quando excedam o mero incómodo, devendo o respetivo montante ser fixado segundo critérios de equidade.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo os autos prosseguido para julgamento.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
1/1

Foram apreciados os documentos juntos aos autos e as posições assumidas pelas partes, designadamente a reclamação apresentada pelos Reclamantes e a contestação apresentada pela Reclamada.

1.2. Pedido

Os Reclamantes peticionam a condenação da Reclamada no pagamento da quantia global de 4.912,96 €, assim discriminada:

- a) 162,96 €, correspondentes ao valor dos bilhetes ██████ não utilizados;
- b) 750,00 €, correspondentes aos bilhetes adquiridos junto da ██████ para realização da viagem programada;
- c) 173,50 €, correspondentes ao valor pago pelo aluguer de veículo no local de destino, que os Reclamantes alegam não ter conseguido utilizar em consequência da recusa de embarque;
- d) 950,00 € por passageiro, no total de 1.900,00 €, a título de danos não patrimoniais;
- e) 400,00 € por passageiro, no total de 800,00 €, a título de compensação financeira prevista nos artigos 4.º e 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

1.3. Alegações dos Reclamantes

Os Reclamantes alegam, em síntese, que celebraram com a Reclamada contrato de transporte aéreo relativo ao voo FR2633, com partida do Porto e destino a Ponta Delgada, no dia 07.10.2025, encontrando-se a respetiva reserva confirmada, doc 1.

Referem que se apresentaram tempestivamente no Aeroporto do Porto e no respetivo portão de embarque, com vista à realização da viagem contratada, .

Mais alegam que, no momento do embarque, foi suscitada uma questão relativa à bagagem que transportavam, tendo-lhes sido exigido o pagamento adicional de 60,00 €, valor que pagaram para evitar a perda do voo, embora discordassem da sua exigibilidade, doc 2.

Sustentam que, não obstante terem efetuado o referido pagamento, foram impedidos de embarcar pela colaboradora da Reclamada [REDACTED], que terá fechado a porta e recusado a sua entrada no avião.

Alegam que não adotaram comportamento agressivo, ofensivo ou perturbador que justificasse a recusa de embarque, limitando-se a manifestar discordância relativamente à cobrança efetuada e a procurar obter prova do sucedido.

Defendem, assim, que foram objeto de recusa de embarque injustificada, sem que lhes tivesse sido prestada assistência adequada ou assegurada alternativa de transporte pela Reclamada.

Em consequência, peticionam o reembolso dos bilhetes [REDACTED] não utilizados, a compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, o valor dos bilhetes [REDACTED] adquiridos para realização da viagem, o valor do veículo alugado no destino e não utilizado, bem como indemnização por danos não patrimoniais.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada contestou, impugnando a versão apresentada pelos Reclamantes e pugnando pela improcedência total da reclamação.

Aceita que celebrou com os Reclamantes contrato de transporte aéreo relativo ao voo FR2633, com partida do Porto e destino a Ponta Delgada, no dia 07.10.2025, bem como que estes se apresentaram no aeroporto para embarque.

Alega, porém, que, no portão de embarque, os Reclamantes se apresentaram com bagagem de dimensões excedentes, tendo-lhes sido solicitado o pagamento do valor correspondente, o qual foi efetuado e posteriormente reembolsado, doc 1 junto com a contestação.

Sustenta que a recusa de embarque não teve por fundamento a questão da bagagem, mas antes o comportamento alegadamente perturbador dos Reclamantes no portão de embarque.

Para o efeito, a Reclamada juntou declaração interna/operacional, da qual consta que os passageiros se teriam comportado de forma perturbadora, gritando, insultando agentes e filmando os trabalhadores e o supervisor do portão de embarque, doc 2 junto com a contestação.

A Reclamada defende que tal comportamento constitui motivo razoável de recusa de transporte, enquadrável em razões de segurança, nos termos do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e dos seus Termos e Condições de Transporte, doc 3 junto com a contestação.

Mais sustenta que a situação não configura recusa de embarque indemnizável para efeitos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, inexistindo direito à compensação peticionada.

Quanto aos demais pedidos, alega que os bilhetes [REDACTED] não são reembolsáveis, que inexistente facto ilícito, culpa ou nexo de causalidade relativamente aos bilhetes [REDACTED] e ao veículo alugado, e que os danos não patrimoniais alegados não têm gravidade suficiente para merecer tutela indemnizatória.

2. Objeto do litígio

O objeto do litígio consiste em apreciar se os Reclamantes foram objeto de recusa de embarque injustificada no voo FR2633, de 07.10.2025, com partida do Porto e destino a Ponta Delgada.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
4/4

Cumpre, em particular, decidir:

- a) se os Reclamantes se apresentaram para embarque nas condições estabelecidas;
- b) se a Reclamada demonstrou motivo razoável, designadamente de segurança, que legitimasse a recusa de transporte;
- c) se a situação configura recusa de embarque para efeitos do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- d) se são devidos os valores peticionados a título de reembolso dos bilhetes [REDACTED] compensação legal, bilhetes [REDACTED] veículo alugado e danos não patrimoniais.

3. Fundamentação

3.1. Factos provados

Com relevância para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

A Reclamada dedica-se à prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros.

Os Reclamantes celebraram com a Reclamada contrato de transporte aéreo relativo ao voo FR2633, com partida do Porto e destino a Ponta Delgada, no dia 07.10.2025.

A reserva dos Reclamantes encontrava-se confirmada.

O preço total pago pelos bilhetes [REDACTED] ascendeu a 162,96 €.

No dia 07.10.2025, os Reclamantes apresentaram-se no Aeroporto do Porto para embarcar no referido voo.

No momento do embarque, foi suscitada pela Reclamada, ou por quem atuava no seu interesse no portão de embarque, uma questão relativa à bagagem transportada pelos Reclamantes.

Foi exigido aos Reclamantes o pagamento adicional de 60,00 € relativo a bagagem.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
5/5

Os Reclamantes procederam ao pagamento da quantia exigida, apesar de discordarem da sua exigibilidade.

A quantia de 60,00 € veio posteriormente a ser devolvida pela Reclamada.

A colaboradora Filipa Gomes teve intervenção direta na situação ocorrida no portão de embarque.

Após a discussão relativa à bagagem, foi impedido o embarque dos Reclamantes no voo FR2633.

Os Reclamantes não viajaram no voo contratado com a Reclamada.

A Reclamada juntou aos autos uma declaração interna/operacional segundo a qual os passageiros teriam adotado comportamento perturbador no portão de embarque.

A referida declaração não foi acompanhada da audição da colaboradora [REDACTED], nem de qualquer outro trabalhador que tivesse presenciado diretamente os factos.

A Reclamada não juntou aos autos auto de ocorrência policial, relatório autónomo de segurança aeroportuária, participação formal de incidente, gravação, identificação concreta dos insultos alegadamente proferidos, ou outro elemento externo bastante que confirmasse o alegado comportamento agressivo ou perturbador dos Reclamantes.

Em consequência de não terem embarcado no voo da Reclamada, os Reclamantes adquiriram bilhetes alternativos junto da [REDACTED] no valor de 750,00 €, para poderem realizar a viagem programada.

Os Reclamantes tinham procedido ao aluguer de veículo no local de destino, no valor de 173,50 €, o qual não puderam utilizar em consequência da recusa de embarque.

Os Reclamantes invocaram danos não patrimoniais decorrentes da situação ocorrida no portão de embarque, designadamente stress, humilhação, perturbação e frustração.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
6/6

Os Reclamantes peticionam, entre outros valores, a compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, no montante de 400,00 € por passageiro.

3.2. Factos não provados

Não resultou provado que:

Os Reclamantes tenham insultado trabalhadores, agentes de handling, supervisor ou colaboradores da Reclamada.

Os Reclamantes tenham gritado, ameaçado ou adotado comportamento agressivo que colocasse em causa a segurança do voo, dos demais passageiros, da tripulação ou da operação aeroportuária.

A recusa de embarque tenha sido determinada por efetiva razão de segurança.

A filmagem ou tentativa de registo da ocorrência, por si só, tenha constituído comportamento perturbador bastante para justificar a recusa de transporte.

Os danos não patrimoniais sofridos pelos Reclamantes tenham a extensão indemnizatória correspondente ao montante global peticionado de 1.900,00 €.

3.3. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica da prova documental junta aos autos e nas posições assumidas pelas partes.

A existência da reserva, do contrato de transporte, do voo, do preço pago pelos bilhetes, da apresentação dos Reclamantes no aeroporto e da ocorrência de uma situação no portão de embarque não se mostra controvertida.

Também não se mostra controvertido que foi exigido pagamento adicional relativo à bagagem e que tal quantia veio posteriormente a ser devolvida pela Reclamada.

O ponto essencial da divergência reside na razão pela qual os Reclamantes não embarcaram.

A versão da Reclamada assenta, no essencial, numa declaração interna/operacional, na qual se afirma que os passageiros se comportaram de forma perturbadora, gritando, insultando e filmando agentes e supervisor.

Sucedde, porém, que tal declaração, desacompanhada de prova complementar, não basta para demonstrar a existência de um comportamento grave, agressivo ou suscetível de integrar uma razão de segurança.

Com efeito, a declaração junta é produzida no âmbito da esfera da própria Reclamada ou de entidades que atuam funcionalmente no contexto da operação do voo. Não foi ouvida a colaboradora Filipa Gomes, que, segundo resulta da reclamação, teve intervenção direta e decisiva na situação e terá sido quem impediu o embarque.

Também não foi produzida prova testemunhal por parte dos trabalhadores presentes, nem junta participação policial, relatório autónomo de segurança, auto aeroportuário ou qualquer outro elemento externo e objetivo que permitisse confirmar, com segurança, a existência do alegado comportamento desestabilizador.

Ora, quando uma transportadora aérea pretende justificar a recusa de embarque com fundamento em razões de segurança, não basta a mera invocação genérica de “comportamento perturbador”. Impõe-se a demonstração concreta dos factos em que essa qualificação assenta: que palavras foram proferidas, que atos foram praticados, qual o grau de perturbação causado, que risco concreto foi criado e por que razão tal risco tornava legítima e proporcional a recusa de transporte.

Nada disso ficou suficientemente demonstrado.

Acresce que a própria sequência factual aponta para que o conflito tenha surgido a propósito da bagagem e da exigência de pagamento adicional, quantia que a Reclamada acabou por devolver. Tal devolução não prova, por si só, a ilicitude da cobrança, mas enfraquece a consistência da atuação inicial da Reclamada e confirma que a questão da bagagem esteve no centro da ocorrência.

Também não se pode atribuir, sem mais, relevância negativa ao facto de os Reclamantes terem procurado filmar ou registar a ocorrência, sobretudo num contexto em que afirmavam pretender obter prova do sucedido.

A filmagem de trabalhadores em contexto aeroportuário pode levantar questões próprias, mas, desacompanhada de outros comportamentos concretos de ameaça, agressão ou perturbação grave, não permite concluir, por si só, pela existência de motivo de segurança justificativo da recusa de embarque.

Assim, não tendo a Reclamada produzido prova bastante dos factos impeditivos do direito invocado pelos Reclamantes, não se considerou provado que estes tenham adotado comportamento que legitimasse a recusa de embarque.

Quanto aos bilhetes ■ os documentos juntos permitem dar como assente a aquisição de transporte alternativo, em consequência da impossibilidade de utilização do voo contratado com a Reclamada.

Quanto ao valor relativo ao aluguer do veículo, considera-se demonstrado que os Reclamantes suportaram a quantia de 173,50 €, correspondente ao veículo alugado no local de destino, cuja utilização ficou comprometida em consequência da recusa de embarque no voo contratado.

Quanto aos danos não patrimoniais, é credível que uma recusa de embarque injustificada, ocorrida em público, no portão de embarque, perante uma viagem programada, cause perturbação, stress, frustração e humilhação. Todavia, a prova produzida não permite reconhecer a extensão indemnizatória pretendida pelos Reclamantes, impondo-se uma fixação equitativa.

3.4. Fundamentação de direito

A relação estabelecida entre as partes consubstancia um contrato de transporte aéreo de passageiros, encontrando-se a situação submetida ao regime constante do Regulamento (CE) n.º 261/2004, que estabelece regras comuns em matéria de indemnização e assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos.

A Reclamada sustenta que a situação não configura recusa de embarque, por entender que o embarque foi recusado por razões de segurança, decorrentes de alegado comportamento perturbador dos Reclamantes.

Não procede tal entendimento.

Nos termos do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, 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, salvo quando existam motivos razoáveis para recusar esse embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou falta da necessária documentação de viagem.

Daqui resulta que, em termos materiais, houve recusa de embarque: os Reclamantes tinham reserva confirmada, apresentaram-se para embarque e não foram transportados no voo contratado.

A existência de uma razão de segurança não elimina automaticamente a ocorrência factual da recusa; apenas pode afastar o regime indemnizatório do Regulamento se essa razão for efetiva, razoável, proporcional e demonstrada pela transportadora.

Dito de outro modo, a transportadora não pode afastar a aplicação do Regulamento mediante a simples qualificação unilateral da situação como “razão de segurança”. Cabe-lhe provar os factos concretos que integram essa exceção.

A tese da Reclamada confunde a conclusão jurídica com o facto a provar. Não basta afirmar que não houve recusa de embarque porque existiu comportamento perturbador. Era necessário demonstrar, de forma objetiva e suficiente, que tal comportamento ocorreu e que tinha gravidade bastante para justificar a recusa de transporte.

Essa prova não foi feita.

Nos termos do artigo 342.º do Código Civil, àquele que invoca um direito cabe provar os factos constitutivos desse direito; à parte contrária cabe provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos.

No caso, os Reclamantes demonstraram os factos essenciais: reserva confirmada, apresentação para embarque e não transporte no voo contratado.

A Reclamada invocou um facto impeditivo do direito à compensação: a existência de comportamento perturbador e de razão de segurança. Competia-lhe, por isso, provar tal facto impeditivo.

Não o tendo feito de modo bastante, deve a dúvida ser valorada contra quem tinha o ónus da prova.

Nos termos do artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em caso de recusa de embarque contra a vontade do passageiro, a transportadora aérea operadora deve

indemnizar imediatamente os passageiros nos termos do artigo 7.º e prestar-lhes assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º.

Atendendo ao trajeto Porto – Ponta Delgada e à distância aplicável para efeitos do Regulamento, é devida a compensação de 400,00 € por passageiro, nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento, perfazendo o montante global de 800,00 €.

Quanto ao reembolso do valor dos bilhetes [REDACTED] tendo os Reclamantes ficado impedidos de utilizar o voo contratado por facto imputável à Reclamada, e não tendo esta demonstrado motivo legítimo de recusa, é devido o reembolso do valor pago pelos bilhetes não utilizados, no montante de 162,96 €.

As cláusulas contratuais invocadas pela Reclamada relativas à não reembolsabilidade dos bilhetes não podem prevalecer quando a não utilização do transporte decorre de recusa de embarque injustificada imputável à transportadora.

Quanto aos bilhetes adquiridos junto da [REDACTED] no valor de 750,00 €, resulta provado que a sua aquisição se tornou necessária para que os Reclamantes pudessem realizar a viagem programada, na sequência da impossibilidade de utilização do voo contratado com a Reclamada.

Nos termos gerais da responsabilidade civil contratual, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor, nos termos dos artigos 798.º, 799.º e 562.º e seguintes do Código Civil.

A recusa injustificada de embarque constitui incumprimento do contrato de transporte aéreo. A aquisição de bilhetes alternativos revela-se consequência adequada e previsível dessa recusa, sobretudo quando a transportadora não demonstrou ter assegurado solução alternativa de transporte.

O custo dos bilhetes ■■■ constitui, por isso, dano patrimonial indemnizável. A compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004 tem natureza própria e autónoma, não afastando, por si só, o direito a indemnização suplementar quando se mostre demonstrado dano adicional.

Quanto ao valor de 173,50 €, relativo ao aluguer de veículo no local de destino, entende-se igualmente verificado o nexo de causalidade entre a recusa injustificada de embarque e o dano invocado.

Com efeito, tendo os Reclamantes contratado transporte aéreo para Ponta Delgada e tendo, no âmbito da viagem programada, procedido ao aluguer de veículo no destino, a impossibilidade de embarcar no voo contratado comprometeu a normal utilização desse serviço.

Trata-se de despesa conexa com a viagem e previsivelmente afetada pela recusa de embarque, sendo, por isso, indemnizável nos termos dos artigos 562.º e 563.º do Código Civil.

Assim, procede o pedido relativo à quantia de 173,50 €.

Por fim, quanto aos danos não patrimoniais, dispõe o artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil que são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

A recusa injustificada de embarque no portão, em contexto público, perante uma viagem programada, após uma situação de conflito relativa à bagagem, é apta a provocar perturbação, ansiedade, humilhação e frustração que excedem o mero incómodo quotidiano.

Contudo, o montante peticionado de 950,00 € por passageiro revela-se excessivo face à prova produzida, não tendo sido demonstradas consequências clínicas, profissionais ou pessoais duradouras.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
13/13

Assim, ponderando a natureza da situação, a circunstância de os Reclamantes terem sido impedidos de embarcar, a perturbação inerente ao episódio e os critérios de equidade previstos no artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil, fixa-se a indemnização por danos não patrimoniais em 250,00 € por cada Reclamante, no total de 500,00 €.

4. Decisão

Nestes termos, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condena-se a Reclamada, [REDACTED] Designated Activity Company — Sucursal em Portugal, a pagar aos Reclamantes:

- a) a quantia de 162,96 €, a título de reembolso dos bilhetes [REDACTED] não utilizados;
- b) a quantia de 800,00 €, a título de compensação financeira prevista nos artigos 4.º e 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, correspondente a 400,00 € por passageiro;
- c) a quantia de 750,00 €, a título de indemnização pelo custo dos bilhetes [REDACTED] adquiridos para realização da viagem;
- d) a quantia de 173,50 €, correspondente ao valor do veículo alugado no local de destino e não utilizado em consequência da recusa de embarque;
- e) a quantia de 500,00 €, a título de indemnização por danos não patrimoniais, correspondente a 250,00 € por cada Reclamante.

No total, condena-se a Reclamada no pagamento da quantia global de 2.386,46 €.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado, designadamente do remanescente peticionado a título de danos não patrimoniais.

Taxas de arbitragem a cargo da Reclamada.

Notifique.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

Porto, 04.07.26

A Juiz-Árbitro,

Manoel José Almeida

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
15/15