



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 514 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Viagens organizadas

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro; artigo 443.º do Código Civil; artigo 799º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Ressarcimento por não efetivação de cruzeiro

---

## **SENTENÇA Nº 396 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamantes:** - --, identificado nos autos  
---, identificada nos autos também, por intervenção espontânea requerida e admitida pelo Tribunal

e

**Reclamadas:** --- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes, em síntese, que adquiriram cruzeiro e viagem de avião operada pela Reclamada ---- à Reclamada ---. Que o voo operado pela Reclamada --- atrasou tendo os Reclamantes perdido o cruzeiro. Pedem, a final, a condenação das Reclamadas no pagamento de € 4802,82: € 4.035,50 relativos ao custo do cruzeiro; € 213,00 relativo a dormida de hotel em Reiquiavique e € 553,58 por circuitos a efetuar no cruzeiro.



A Reclamada --- veio, em sede de arbitragem, dar por reproduzido o quanto alegado em sede de mediação. Isto é, que lhe foi contratada uma viagem organizada que consistia na reserva de um cruzeiro e de um voo. Que, por atraso do voo, os Reclamantes não conseguiram chegar a tempo ao embarque do cruzeiro, que perderam. Que a Reclamada tem insistido junto da NCL para os Reclamantes serem reembolsados do valor do cruzeiro e junto da Reclamada -- - para esta assumir a responsabilidade pelo incumprimento do contrato de transporte. Mais requer que, sendo a Reclamada --- considerada responsável, seja reconhecido o seu direito de regresso sobre a Reclamada ----.

A Reclamada --- não contestou, nem tão-pouco, notificada da audiência de discussão e julgamento, e de que a mesma seria realizada sem a sua presença, compareceu em julgamento.

### **3. DA TRANSAÇÃO CELEBRADA ENTRE OS RECLAMANTES E A RECLAMADA ---**

Posteriormente, na sequência de transação celebrada entre os Reclamantes e a Reclamada ----., no valor de € 1.345,00, homologada por este Tribunal, extinguiu-se a presente instância arbitral parcialmente quanto à Reclamada ----., vindo os Reclamante, por requerimento de 20 de setembro de 2023, manifestar a vontade de prosseguir a reclamação contra a --- quanto ao valor não transacionado com a ---

## **4. FUNDAMENTAÇÃO**

### **4.1. DE FACTO**

#### **4.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada --- é companhia aérea que comercializa passagens aéreas (facto do domínio público);
2. A Reclamada --- é uma agência de viagens (facto do domínio público);



3. A 6 de abril de 2022, a Reclamante ----, casada com o Reclamante, efetuou reserva junto da Reclamada ---de viagem num cruzeiro, para si e o Reclamante, num total de € 4035,50 (cf. docs. a fls. 10-15 e 27-34 = fls. 164 a 165);
4. A mencionada reserva foi efetuada por motivo de férias/lazer dos Reclamantes (cf. declarações da Reclamante);
5. O cruzeiro partiria do porto de Reiquiavique, a 14 de julho de 2022, pelas 16h00m, terminando a 25 de julho de 2022, também em Reiquiavique, num total de 12 dias, sendo operado pela NCL Norwegian Cruise Line (cf. doc. a fls. 10-15);
6. A reserva junto da Reclamada ---compreendia ainda passagens aéreas dos Reclamantes de Lisboa para Reiquiavique, de ida e volta, ambas com escala em Barcelona, a efetuar pela Reclamada ----: o voo de ida a 13 de julho e o voo de regresso a 25 de julho (cf. doc. junto a fls. 31-34);
7. Adicionalmente, a 6 de abril de 2022, a Reclamante reservou junto da Reclamada --- alojamento de um quarto de hotel em Reiquiavique, de 13 para 14 de julho de 2022, por € 213,00, para os Reclamantes (cf. doc. a fls. 17-19);
8. Em data não apurada, os Reclamante pagaram à NCL € 553,38, à razão de € 276,69 cada um, por circuitos em terra nos dias 17, 19 e 23 de julho de 2022 (*tours*) a efetuar durante o cruzeiro (cf. doc. a fls. 21-22 e doc. a fls. 43-44 = fls. 174 e 175);
9. A 13 de julho 2023, o voo da Reclamada ----, que deveria partir de Lisboa para Barcelona às 14h:00m, partiu atrasado, cerca de duas horas, tendo os Reclamantes perdido o voo de ligação de Barcelona para Reiquiavique nesse dia, com partida prevista às 18h:30m (cf. doc. a fls. 31, 37 e 38, reclamação apresentada a fls. 35 e 36 e declarações da Reclamante);
10. No aeroporto de Barcelona, os Reclamante dirigiram-se ao balcão da Reclamada ---, explicando a necessidade de apanhar voo para Reiquiavique, a tempo de entrar no cruzeiro. Nesta ocasião, foram analisados voos alternativos, na Reclamada ---- e noutras companhias, diretamente para Reiquiavique ou com escala noutras cidades, sem que tenha sido apresentado aos Reclamantes qualquer opção viável (cf. declarações da Reclamante);
11. A única alternativa da Reclamada ----acabou por ser os Reclamantes seguirem viagem para Reiquiavique no dia seguinte, a 14 de julho, com partida às 18h:15m, conforme sucedeu (cf. declarações do Reclamante e bilhetes juntos a fls. 39);



12. A 13 de julho de 2023, a Reclamante não contactou a Reclamada ---, tentando resolver o problema diretamente com a Reclamada ---- e por considerar que já era tarde e que não seria atendida (cf. declarações da Reclamante);
13. De 13 para 14 de julho 2023, os Reclamante dormiram em Barcelona, por assistência prestada pela Reclamada --- (cf. declarações da Reclamada);
14. Na manhã de 14 de julho de 2023, a Reclamante contactou a Reclamada --- a explicar a situação, informando que os Reclamantes não iriam chegar a tempo de apanhar o cruzeiro e a solicitar ajuda na resolução do problema (cf. declarações da Reclamante);
15. A Reclamada, tomando conhecimento da situação dos Reclamantes, tentou saber da disponibilidade de voos de Reiquiavique para alguns dos portos onde ia parar o cruzeiro que os Reclamantes tinham contratado, a fim de estes embarcarem no mesmo, mas sem sucesso (cf. inquirição da testemunha ----);
16. Quando os Reclamantes, chegaram a Reiquiavique, o cruzeiro já tinha partido (cf. doc. a fls. 10 a 15, doc. fls. 39, *email* a fls. 41 e declarações da Reclamante);
17. Os Reclamantes perderam o cruzeiro e os *tours* já comprados (cf. doc. a fls. 10 a 15, doc. fls. 39, *email* a fls. 41 e declarações da Reclamante);
18. Entre os dias 14 a 25 de julho, dia em que deveriam regressar no voo adquirido junto da Reclamada ---, operado pela ----, a Lisboa, os Reclamantes permaneceram, por sua conta - em termos de custos com dormida, alimentação, programas e transportes - em Reiquiavique (cf. declarações da Reclamante);
19. A 28 de julho de 2022, a Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada ----, solicitando compensação pelo prejuízo e transtornos pelo atraso de Lisboa para Barcelona (cf. *email* junto a fls. 123);
20. Em 28 de julho de 2022, a Reclamante participou à Intermundial, solicitando junto desta o reembolso do valor do cruzeiro não usufruído e das excursões pagas (cf. *email* junto a fls. 41);
21. A 24 de agosto de 2022, a Reclamada ----, respondeu à Reclamante que esta não tinha direito a compensação por não ter existido perda do voo de conexão (cf. *email* a fl. 125 = fl. 176);
22. A 25 de agosto de 2022, a Companhia de Seguros InterMundial, respondeu à Reclamante que a apólice contratada não cobre o incidente ocorrido (cf. *email* junto a fls. 127-128);
23. A 3 de setembro de 2022, a Reclamada ----, respondeu à Reclamante, concluindo que, tendo proporcionado um outro voo que a mesma utilizou, não seria possível aceder ao pedido daquela (cf. *email* a fls. 159).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4.1.2. Facto Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que a Reclamada tenha diligenciado para oferecer qualquer tipo de alternativa aos Reclamantes em termos de estadia ou programação após estes terem perdido o cruzeiro;
- B. Que a Reclamada tenha disponibilizado aos Reclamantes um número de emergência, com funcionamento 24 horas;
- C. O concreto motivo do atraso do voo da Reclamada ---- de Lisboa para Barcelona.

#### **4.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante, que tiveram lugar por iniciativa do Tribunal.

A Reclamante começou por esclarecer que efetuou reserva para si e o seu marido, ora Reclamante, por motivo de férias/lazer, de um cruzeiro, de viagem até ao mesmo e de dormida em Reiquiavique, tudo através da Reclamada ---. Que o cruzeiro custou € 4.035,50, que as viagens até ao local do cruzeiro, ida e volta, custarem cerca de € 1.500,00, e que a dormida em Reiquiavique custou € 213,00. Que, adicionalmente, a Reclamante e o marido compraram programas para fazer no mencionado cruzeiro, no total de € 553,38. Mais esclareceu a Reclamante que, por motivo de atraso no voo de Lisboa para Barcelona operado na Reclamada ---, os Reclamantes não seguiram imediatamente para o destino final, Reiquiavique. Que chegaram ao final do dia a Barcelona e que nessa ocasião a sua preocupação foi tentar, junto da Reclamada ---, arranjar um outro voo de ligação de Barcelona para Reiquiavique, a tempo de partir no cruzeiro. Que foram feitas várias tentativas de voo alternativo, inclusive noutras



companhias, mesmo com escala, mas sem sucesso. Que a única viagem possível era no final do dia seguinte. Ainda quanto a este ponto esclareceu a Reclamante que não ligou para a Reclamada --- a reportar a situação, por não lhe ter sido dado um número de emergência, por a sua prioridade ser resolver a questão com a companhia aérea e por já ser tarde quando terminou de tentar resolver a questão com a Reclamada ----, considerando que já não seria atendida pela Reclamada. Que só ligou na manhã do dia seguinte à Reclamada --- a reportar a situação e a solicitar ajuda.

Mais declarou a Reclamante que ficou, juntamente com o Reclamante, em Barcelona de 13 para 14 de julho e que quando chegaram Reiquiavique, o cruzeiro já tinha partido, não tendo efetuado o mesmo, nem as *tours* que tinham comprado para efetuar durante o cruzeiro. Que ficou, juntamente com o marido, em Reiquiavique até 25 de julho, por sua conta, suportando os custos com a estadia, alimentação e programas efetuados, não tendo recebido qualquer ajuda ou proposta pela Reclamada apesar de lhe ter reportado a situação.

Quanto ao valor da estadia de hotel em Reiquiavique, de 13 para 14 de julho, respondeu a Reclamante que não foi utilizada, por terem ficado em Barcelona. Que não foi reembolsada deste valor, nem do valor do cruzeiro, nem do valor das excursões que compraram para efetuar no decurso do cruzeiro.

Adicionalmente, da parte da Reclamada, foi ouvida ----, testemunha, operativa de cruzeiro para o mercado de Portugal, que trabalha em Palma Maiorca para sociedade espanhola. Do respetivo depoimento, apenas sobressai o facto de ter declarado que na manhã de 14 de julho de 2023 foi contactada, por pessoa cujo sexo ou identidade não se recorda, que lhe transmitiu que tinha perdido o voo de ligação para Reiquiavique onde iria apanhar cruzeiro. Que, informada desse facto, contactou a tripulação do cruzeiro, que autorizou o embarque dos passageiros em causa num dos portos onde o cruzeiro iria mais tarde parar. Que tentou ver viagens para esses portos, nos dias das paragens, mas que não havia. Que, com exceção desta atuação, não teve mais qualquer intervenção em relação a este assunto.

Avançando para os factos não provados.

Relativamente ao facto provado A., apenas ficou provado o que consta em 15. dos factos provados, nada mais tendo a Reclamada logrado provar em relação a esta questão.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No que concerne ao facto não provado B., não logrou a Reclamada provar, através de prova documental, que alguma vez tivesse disponibilizado aos Reclamantes um número de emergência com funcionamento 24 horas. Na verdade, compulsada a documentação constante dos autos, apenas na apólice de seguro juntas aos autos consta um número de 24 horas (cf. fls. 87). Contudo, esse número é da seguradora aí referida. Por outro lado, apesar de a testemunha --- aludir a tal número de emergência, a referida testemunha só interveio no caso em discussão nestes autos após a contratação dos serviços à Reclamada ---.

Quando ao facto não provado C., a Reclamante apenas declarou que lhe foi comunicado que o voo de Lisboa para Barcelona tinha atrasado por motivos técnicos, não se sabendo, sem prova adicional, o que tal significa.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

#### **4.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Da matéria de facto, resulta que estamos perante a compra de uma viagem de férias organizada profissionalmente pela Reclamada ---, ou seja, uma relação jurídica de consumo.

Discute-se a eventual responsabilidade das Reclamadas pelos danos resultantes do atraso no voo contratado de Lisboa para Barcelona, de que resultou a perda de uma noite que os Reclamantes iam passar em Reiquiavique, na frequência do cruzeiro que os Reclamantes tinham contratado e, por fim, dos programas em terra contratados no mencionado cruzeiro. Estes últimos, diretamente à empresa responsável pelo cruzeiro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Adicionalmente, suscitou a Reclamada ----, o expresse reconhecimento, por Sentença, do seu legítimo direito de regresso quanto à Reclamada ---, na eventualidade de o Tribunal considerar que a mesma é responsável pelos danos peticionados.

Assim, são três as questões as questões suscitada a este Tribunal:

- a) A responsabilidade da Reclamada ---;
- b) A responsabilidade da Reclamada ----;
- c) O direito de regresso da Reclamada ---sobre da Reclamada ---.

Contudo, considerando a transação celebrada entre os Reclamante e a Reclamada ---, a única questão a resolver diz respeito à prevista na alínea **b)** *supra*.

Vejamos.

Ora, quanto à responsabilidade da Reclamada --- pelos danos peticionados pelos Reclamantes, do ponto de vista jurídico, há que tomar em consideração o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro. Este Regulamento, que vigora diretamente na ordem jurídica nacional sem necessidade de transposição, prevê, entre outros, os direitos mínimos dos passageiros em caso de atraso de voos [cf. al. c) do n.º 1 do artigo 1.º].

Nos termos do disposto no artigo 6.º do Regulamento (CE) 261/2004, que regula os atrasos de voos, apenas se prevê, nas circunstâncias contempladas no mesmo, deveres de assistência a prestar aos passageiros, em momento algum remetendo para o artigo 7.º do mencionado diploma, que regula o direito a indemnização.

Contudo, os direitos reconhecidos no mencionado Regulamento (CE) n.º 261/2004 aos passageiros são *mínimos* (cf. artigo 1.º, n.º 1, e 12.º, n.º 1), não prejudicando os direitos dos passageiros a serem indemnizados de outros danos ou por danos superiores aos previstos no mencionado regulamento, nos termos gerais, demonstrando, para tanto, os respetivos pressupostos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Regressando ao caso em análise está provado que os Reclamantes contrataram à Reclamada --- viagem organizada que compreendia a reserva de um voo na Reclamada ---. Ora, apesar da contratação do mencionado voo ter sido efetuado pela Reclamada --- junto da Reclamada ---, temos de concluir pela verificação de um contrato de transporte aéreo a favor de terceiro(s). Isto é, que a Reclamada --- contratou à Reclamada ---, que aceitou, um contrato de transporte aéreo a favor dos Reclamantes (cf. artigo 443.o do Código Civil). O que significa também, em nosso entender, que os Reclamantes tinham direito ao cumprimento do contrato de transporte aéreo nos termos em que foi celebrado. Tendo a Reclamada assumido a obrigação de proporcionar aos Reclamantes uma passagem área com chegada a certa horas que não foi pontualmente cumprida, vale presunção de ilicitude e de culpa do incumprimento da mesma (cf. artigo 799.o do Código Civil). E, quanto a isto, a Reclamada --- não logrou demonstrar factos que afastassem a presunção de ilicitude e de culpa do atraso do voo por si operado.

Logo, procede a pretensão indemnizatória dos Reclamantes contra a Reclamada ---. Quanto aos danos a indemnizar, são eles, segundo um juízo de causalidade, todos aqueles que os Reclamantes não teriam sofrido não fora a conduta da Reclamada ---: a perda de uma dormida em Reiquiavique, no valor de € 213,00; a não frequência de um cruzeiro, no valor de € 4.035,50; e, por fim, a não realização de circuitos terrestres no mencionado cruzeiro, no valor de € 553,38.

Assim, procede a pretensão indemnizatória dos Reclamantes contra a Reclamada ----. Contudo, sob pena de enriquecimento indevido dos Reclamantes e conforme os mesmos vieram também manifestar, impõe-se abater aos danos causados, no total de € 4802,83, o valor da transação celebrada entre os Reclamantes e a Reclamada ----.: de € 1.345,00. O que nos conduz a uma indemnização devida de € 3.457,83.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a Reclamada ---, no pagamento aos Reclamantes de € 3.457,83 (três mil, quatrocentos e cinquenta e sete euros e oitenta e três cêntimos).

Fixa-se à ação o valor de € 4.802,82 (quatro mil, oitocentos e dois euros e oitenta e dois cêntimos) o valor indicado pelos Reclamantes e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de setembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**