



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1564 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Regulamento CE nº 261/2004; artigo 496º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Compensação prevista no artigo 7.º do regulamento n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, no valor de 400,00 euros por passageiro, e das despesas em que incorreu consequência do cancelamento por parte da transportadora aérea.

SENTENÇA Nº 431 / 2023

1. PARTES

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

Reclamante: ---, identificado nos autos,
e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que ia fazer viagem operada pela Reclamada que esta cancelou. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização de € 718,46, por prejuízos causados com o mencionado cancelamento.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que cancelou os voos em questão com mais de duas semanas de antecedência relativamente à data da sua realização o que, nos termos legais, não constitui fundamento para o Reclamante ser indemnizado nos termos do Regulamento n.º 261/2004. Quanto ao valor do reembolso do alojamento, alega a Reclamada que o Reclamante o podia fazer sem qualquer custo. Conclui, a final, pela improcedência da Reclamação, com a absolvição da Reclamada do pedido.



3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);
2. A 5 de setembro de 2022, o Reclamante adquiriu passagem aérea para voo operado pela Reclamada de Lisboa/Estocolmo/Lisboa, por 3753 coroas suecas (€ 349,80), com partida de Lisboa a 24 de novembro e regresso a 6 de dezembro de 2022 (----) (cf. doc. junto a fls. 5 a 8, bilhete eletrónico junto a fls. 17 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante ia efetuar esta viagem por motivos de férias, juntamente com a sua mulher Isabel Mourato (cf. declarações do Reclamante e bilhete eletrónico junto a fls. 18);
4. A 9 de outubro de 2022, o Reclamante pagou estadia em hotel em Estocolmo (Clarion Hotel Stockholm) de 2 a 6 de dezembro de 2022 (cf. doc. a fls. 11 a 13 e declarações do Reclamante);
5. A reserva do Reclamante de 2 a 6 de dezembro podia ser livremente cancelada ou alterada até às 16h:00m de 2 de dezembro de 2022 (cf. doc. a fls. 13);
6. Em data não apurada, mas anterior a 14 de novembro de 2022, o Reclamante foi informado que o voo de regresso de Estocolmo para Lisboa tinha passado para 5 de dezembro de 2022, pelas 14:20 (cf. doc. fls. 9 e declarações do Reclamante);
7. O Reclamante optou por regressar a Lisboa a 8 de dezembro 2022, em voo operado pela Reclamada, reservando alojamento em Estocolmo, entre 6 e 8 de dezembro de 2022, no Best Western Hotel (cf. doc. a fls. 23 e declarações do Reclamante);
8. A 14 de novembro de 2022, a Reclamada informou o Reclamante do cancelamento do voo de Estocolmo para Lisboa a 8 de dezembro de 2022 (cf. doc. a fls. 19, doc. a fls. 25 e declarações do Reclamante);
9. A 14 de novembro de 2022, o Reclamante cancelou a reserva que tinha efetuado para Estocolmo, no Best Western Hotel, entre 6 e 8 de dezembro de 2022, de forma gratuita (cf. doc. a fls. 23 e declarações do Reclamante);



10. A 14 de novembro de 2022, o Reclamante comprou duas viagens de regresso de Estocolmo para Lisboa, a efetuar a 5 de dezembro de 2022, pela 14h:20m (cf. doc. a fls. 19 e declarações do Reclamante);
11. Por estas viagens o Reclamante pagou € 306,38 (cf. bilhetes eletrónicos a fls. 19 e 20 e extrato de cartão a fls. 50);
12. Da estadia contratada no Clarion Hotel Stockholm, o Reclamante não gozou a noite de 5 de dezembro (cf. doc. a fls. 11 a 13, bilhetes eletrónicos a fls. 19 e 20 e declarações do Reclamante);
13. Por conta do cancelamento do voo de Estocolmo para Lisboa a 6 de dezembro de 2008, posteriormente agendado para 8 de dezembro de 2022, também cancelado, o Reclamante foi reembolsado em € 103,93 (cf. doc. a fls. 51 e declarações do Reclamante);

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que não fosse possível ao Reclamante alterar a estadia do hotel no Clarion Hotel Stockholm, em Estocolmo, de 2 a 6 de dezembro de 2022.

3.1.3. 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 os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Este esclareceu que ia viajar, juntamente com a sua mulher, em lazer, para Estocolmo em voo operado pela Reclamada, com partida a 24 de novembro de 2022 e regresso a 6 de dezembro de 2022. Que, em data que não soube precisar, mas anterior a 14 de novembro de 2022 foi informado pela Reclamada do cancelamento do voo de regresso a Lisboa para 6 de dezembro de 2022, tendo remarcado o voo de regresso para o 8 de dezembro, conforme permitido pela Reclamada. Que mais tarde, a 14 de novembro de 2022, a Reclamada cancelou o voo de regresso de Estocolmo a Lisboa a 8 de dezembro, tendo o Reclamante decidido comprar voo de regresso



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



para Lisboa no dia 5 de dezembro, tendo pago € 306,38. Que o preço deste voo foi superior ao do voo de regresso inicialmente adquirido à Reclamada. Que, em resultado do mencionado cancelamento, dormiu menos uma noite no hotel em Estocolmo, tendo tentado alterar a estadia de 2 a 6 de dezembro de 2022, mas sem sucesso. Mais esclareceu que, os bilhetes iniciais de Lisboa para Escolmo (ida e volta) custaram certa de € 350,00, tendo sido reembolsado, por conta do cancelamento da viagem de regresso, em € 103,93.

Concretamente quanto ao facto provado 2, tomou ainda o Tribunal em consideração o conversor de moeda do Banco de Portugal, disponível em www.bportugal.pt, com a cotação da coroa sueca a 5 de setembro de 2022 (1 SEK = 0,09321 EUR).

No que concerne ao facto não provado A., perante o facto provado sob n.o 5, não considerou o Tribunal suficiente as meras declarações do Reclamante para dar como provado que não era possível ao Reclamante, sem custos, alterar a estadia reserva em hotel em Estocolmo entre os dias 2 a 6 de dezembro de 2022.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente, estando em causa um contrato de consumo celebrado entre consumidor e profissional: um contrato de transporte aéreo.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias.

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

**



Compulsada a matéria de facto, está provado que o Reclamante contratou à Reclamada, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, posteriormente cancelado. Mais está provado que o Reclamante aceitou uma das opções de regresso que a Reclamada lhe apresentou, regressar dia 8 de dezembro ao invés de no dia 6 de dezembro, posteriormente cancelada. Que, nessa ocasião, o Reclamante optou por regressar a Lisboa em voo de 5 de dezembro de 2022, mediante bilhetes por si adquiridos.

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber, se o Reclamante tem, ou não, direito a uma compensação por tal cancelamento.

Nos termos do disposto no Regulamento CE n.o 261/2004, diretamente aplicável na ordem portuguesa, entre os direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento de voos, isto é, por não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos um lugar foi reservado [cf. alínea l) do artigo 2.o], consta o direito a receber uma indemnização da transportadora área [cf. alínea c) do n.o 1 do artigo 5.o]. Esta indemnização só não será devida nos casos previstos nos pontos i) a iii) da alínea c) do n.o 1 do artigo 5.o do Regulamento CE n.o 261/2004. Entre estes, a situação de os passageiros terem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada da partida.

Regressando à matéria de facto, está provado que o Reclamante foi informado, pelo menos a 14 de novembro de 2022, do cancelamento do voo previsto para 6 de dezembro de 2022 e, a 14 de novembro de 2022, do cancelamento do voo previsto 8 de dezembro de 2022. Isto é, ambos os casos, com mais de duas semanas de antecedência em relação à hora programada da partida. Logo, não assiste ao Reclamante qualquer indemnização nos termos do mencionado Regulamento.

Contudo, os direitos reconhecidos no 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-se, para tanto, os respetivos pressupostos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, quanto a isto, no caso em análise, ficou provado que os bilhetes iniciais do Reclamante custaram € 349,80, tendo o Reclamante sido reembolsado, por conta do cancelamento do voo de regresso, € 103,93. Ora, tendo o mencionado voo de regresso sido cancelado, considera o Tribunal que teria o Reclamante o direito a receber metade do preço do voo. Isto é, € 174,90. Contudo, no caso em análise, apenas recebeu € 103,93. Assim, tem o Reclamante direito a receber a importância de € 70,97, por cancelamento do voo operado pela Reclamada.

Adicionalmente, ficou provado que o Reclamante, em resultando do cancelamento operado pela Reclamada teve de adquirir novos voos a fim de regressar a Lisboa. Que o fez adquirindo, para o efeito, novas passagens aéreas por € 306,38. No que diz respeito a este dispêndio, temos de concluir que não fora a conduta da Reclamada, o Reclamante teria o direito a efetuar viagens de regresso Estocolmo para Lisboa por € 174,90, ao invés de € 306,38. Assim, com o cancelamento do voo efetuado pela Reclamada, sofreu ainda o Reclamante, um dano adicional de € 131,48, correspondente ao diferencial entre o preço da viagem de regresso inicialmente contratada e o preço da nova viagem de regresso que adquiriu.

Com exceção destes dois danos, não logrou o Reclamante provar danos adicionais.

Concretamente quanto ao reembolso de uma noite que o Reclamante alega não ter dormido em Estocolmo, por ter ficado provado que a reserva do Reclamante de 2 a 6 de dezembro podia ser livremente cancelada ou alterada até às 16h:00m de 2 de dezembro de 2022. Logo, qualquer eventual custo incorrido com o cancelamento/alteração de alojamento apenas ao Reclamante pode ser imputado.

No demais, não se considera que o inconveniente de o Reclamante ter de regressar um dia mais cedo a Lisboa do que o dia de regresso inicialmente previsto, consubstancie um dano que, pela sua gravidade, mereça tutela pelo direito (cf. artigo 496.o do Código Civil). Com efeito, quando o Reclamante foi informado do cancelamento do(s) voo(s) de regresso (14 de novembro), ainda nem sequer tinha iniciado a sua viagem de férias a Estocolmo. Por outras palavras, nem sequer estava a gozar férias.

Em face do exposto, procede parcialmente a Reclamação apresentada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a importância de € 202,45 (duzentos e dois euros e quarenta e cinco cêntimos).

Fixa-se à reclamação o valor de € 718,46 (setecentos e dezoito euros e quarenta e seis cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)