



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1839 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Atraso

Direito aplicável: Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro; artigos 798º e 799º do Código Civil; artigos 798º, 562º e 563º do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Indemnização e ressarcimento de despesas.

SENTENÇA Nº 499 / 2023

1. PARTES

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

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que efetuou viagem operada pela Reclamada que atrasou mais de duas horas. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização de € 530,60, por danos patrimoniais e morais causados com o atraso.

A Reclamada, notificada, contestou oralmente. Alegou, em suma, que o atraso ocorrido resultou de uma circunstância extraordinária, não imputável à Reclamada. Concretamente, que a rota teve de ser alterada para um outro aeroporto, por motivo de condições meteorológicas. Que a Reclamada nada poderia fazer quanto a aterrar o voo num outro local que não aquele onde aterrou. Que a Reclamada prestou assistência ao Reclamante, transportando o mesmo para o aeroporto de origem.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. 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 de aviação (facto do domínio público);
2. O Reclamante adquiriu quatro passagens aéreas na Reclamada, de Lisboa para Paris-Beauvais, a 17 de dezembro de 2022, com partida pelas 17h05m e chegada às 20h40m – voo n.o --- (cf. comprovativo de bilhetes junto por requerimento do Reclamante de 29 de novembro de 2023 a fls.);
3. O Reclamante ia realizar viagem de férias, juntamente com Monique Silva, sua mulher, Sophia Praça e Nicole Praça, suas filhas (cf. comprovativo de bilhetes juntos por requerimento do Reclamante de 29 de novembro de 2023 a fls. e declarações do Reclamante);
4. O voo ---9 partiu a 17 de dezembro de 2022, com mais de duas horas de atraso (cf. declarações do Reclamante e doc. 1 junto com a Reclamada em audiência de discussão e julgamento “*Departure Delay 02:07*”);
5. Na descida, a rota final do voo operado pela Reclamada foi alterada, por motivo de mau tempo, para o aeroporto de Paris-Charles de Gaulle (cf. declarações do Reclamante e doc. 2 junto pela Reclamada em audiência de discussão e julgamento “*Flight - Phase Descent*”);
6. O voo --- aterrou no aeroporto Paris-Charles de Gaulle, pelas 23h:00m (cf. declarações do Reclamante);
7. O Reclamante ficou no aeroporto Paris-Charles de Gaulle a aguardar por um autocarro para o aeroporto Paris-Beauvais, o destino final, cerca de uma hora (cf. declarações do Reclamante);
8. O Reclamante chegou ao aeroporto Paris-Beauvais cerca das 01h:00m de 18 de dezembro (cf. declarações do Reclamante);
9. O Reclamante tinha alugado um automóvel, com quilometragem ilimitada, que tinha de ser recolhido no aeroporto Paris-Beauvais até às 22h:30m e devolvido a 24 de dezembro de 2023, por € 263,50 (cf. doc. a fls. 5-6 e doc. a fls. 7-8);
10. Com a reserva do mencionado veículo o Reclamante pagou US\$ 42,00 (cf. doc. a fls. 7 e declarações do Reclamante);



11. O Reclamante não levantou o veículo alugado a 17 de dezembro de 2022, nem foi reembolsado do valor da reserva (cf. doc. a fls. 5 e declarações do Reclamante);
12. O Reclamante pretendia partir no veículo alugado assim que o recolhesse no aeroporto (cf. declarações do Reclamante);
13. O Reclamante tentou apanhar um táxi no aeroporto Paris-Beauvais para deslocar-se a um hotel, mas não havia nenhum disponível (cf. declarações do Reclamante);
14. O Reclamante deixou a sua família no aeroporto, deslocando-se a pé, durante cerca de 30 minutos, com temperaturas negativas, até um hotel próximo do aeroporto, onde conseguiu que o hotel chamasse um táxi, no qual foi buscar a família (cf. doc. a fls. 9 e declarações do Reclamante);
15. O Reclamante gastou € 26,70 com deslocação de táxi na madrugada de 18 de dezembro de 2022 (cf. doc. a fls. 9 e declarações do Reclamante);
16. O Reclamante reservou uma noite no hotel na madrugada de 18 de dezembro de 2022, por € 189,30 (cf. doc. a fls. 10 e declarações do Reclamante);
17. Na manhã de 18 de dezembro de 2022, o Reclamante foi táxi do hotel ao aeroporto Paris-Beauvais, por € 9,10, onde alugou um novo veículo, mas sem quilometragem ilimitada, por € 263,50 (cf. doc. a fls. 11, doc. a fls. 13 e 14, e declarações do Reclamante);

18. O Reclamante reduziu os passeios já planeados de carro, para se ajustar à quilometragem contratada (cf. declarações do Reclamante);
19. A Reclamada não pagou ao Reclamante nenhuma compensação pelo atraso do voo, alegando que o mesmo se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias (cf. *email* a fls. 15-16).

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. O motivo do atraso na partida do voo operado pela Reclamada.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante, que esclareceu que viajou de Lisboa para Paris-Beauvais, com partida prevista às 17h:05m, em viagem de férias, com a mulher e duas filhas menores. Que o voo partiu com mais duas horas atraso, tendo sido informado que o motivo do atraso foi a falta de tripulação. Que, após o voo ter partido, no decurso do mesmo, perto da aterragem, foi informado da alteração do local da aterragem, por motivo de condições meteorológicas. Que aterrou no aeroporto Charles de Gaulle, pelas 23h:00m. Que tinha alugado um veículo no aeroporto Paris-Beauvais que deveria ser levantado até às 22h:30m, que não conseguiu levantar, nem ser reembolsado do valor da reserva. Que, chegado ao aeroporto Paris-Beauvais, por transporte assegurado pela Reclamada, não conseguiu arranjar táxi para ir para hotel, tendo andado a pé, cerca de 30 minutos, com temperatura negativas, até ao hotel mais próximo, onde conseguiu que o mesmo lhe arranjasse um táxi, a fim de ir buscar a família que ficou no aeroporto. Que reservou uma noite de hotel a 18 de dezembro de 2022 e na madrugada desse dia, regressou de táxi ao aeroporto, onde alugou um novo veículo, mas com quilometragem limitada. Que, em face disso, fez menos percursos de viagem do que aqueles que tinham programado, por os custos com a ultrapassagem dos quilómetros permitidos ser muito elevado.

Quanto ao facto não provado A., nenhuma das Partes logrou provar o motivo do atraso da partida do voo de Lisboa. Apenas ficou provado o voo atrasou mais de duas horas e que, depois de partir, na aterragem, a aeronave alterou a sua rota, por motivo de condições meteorológicas adversas, aterrando no aeroporto Charles de Gaulle.

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

3.2. 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.

**



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Está provado que o Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um contrato de transporte aéreo (de consumo).

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber, em primeiro lugar, se o Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizado pelos prejuízos que alega ter sofrido com o atraso do voo. Sendo a resposta afirmativa, impõe-se, num segundo momento, fixar o montante da respetiva indemnização.

Vejamos.

Ora, quanto à responsabilidade da Reclamada pelos danos peticionados pelo Reclamante, há que tomar em consideração, em primeiro lugar, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, que prevê, entre outros, os direitos mínimos dos passageiros em caso de atraso de voo [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. Assim, à luz do mencionado Regulamento, e da própria interpretação do TJUE, que só admite a indemnização prevista no referido Regulamento nos atrasos superiores a três horas, temos de concluir que o Reclamante não tem o direito a ser ressarcido pelos danos causados com o atraso ocorrido.

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 o direito de indemnização de outros danos não previstos no mencionado regulamento, nos termos gerais. Demonstrando, para tanto, os respetivos pressupostos. Isto é, nos termos do disposto no artigo 798.º do Código Civil, valendo a presunção de culpa do artigo 799.º do Código Civil.

Regressando ao caso em análise, está provado que o Reclamante viajou num voo operado pela Reclamada que não foi pontualmente cumprido, dado a sua partida ter sido atrasada, em mais de duas horas, em relação à hora prevista, motivo pelo qual chegou ao seu destino igualmente atrasado, pelas 23h:00m. Mais ficou provado que apenas no decurso do voo, por motivos meteorológicos, o destino final foi alterado para aeroporto Charles de Gaulle. Esta circunstância, por si só, não constitui, em nosso entender, facto suficiente para afastar a presunção de culpa da Reclamada, porquanto o atraso do voo da Reclamante não resultou, em primeira linha, de condições



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

meteorológicas. Quanto a isto, apenas ficou provado que o voo partiu atrasado e, consequentemente chegou atrasado. A circunstância de, por ocasião da aterragem o destino final ter sido alterado, não permite sem mais, inferir que, não fora essa situação, o voo teria chegado pontualmente ao destino final. Em rigor, nem sequer ficou demonstrado se o aeroporto Charles de Gaulle fica mais longe ou mais perto, em termos de distância aérea, que o aeroporto Paris-Beauvais. Sendo mais curta, o atraso na chegada, até teria sido diminuído.

Por fim, ficou ainda provado que o Reclamante tinha alugado um carro no aeroporto Paris-Beauvais, que deveria ser levantado, para seguir viagem, até às 22h:30m, que não o pode fazer por atraso na chegada, perdendo o valor da reserva e que teve custos com dormida em hotel e deslocações de táxi. Por fim, ficou ainda provado que o Reclamante teve de se deslocar na madrugada de 18 de janeiro, sozinho, cerca 30 minutos, com temperatura negativas, até um hotel e que fez menos percursos do que aquelas que tinha programado fazer, por o veículo que teve se alugar a 18 de dezembro ter a quilometragem limitada.

Em face ao exposto, é nosso entendimento que, não fora o atraso na partida do voo contratado à Reclamada, e da chegada, que o Reclamante provavelmente não teria tido os danos que teve: a perda da reserva de automóvel alugado, a dormida de hotel e a realização de deslocações de táxi (cf. artigo 563.o do Código Civil). Assim, é a Reclamada responsável por tais danos materiais, no total de € 267,10 (€ 42 + € 189,30 + € 26,70 + € 9,10) (cf. artigos 798.o, 562.o e 563.o do Código Civil).

Adicionalmente, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento indemnização pelos danos e constrangimentos causados.

Ora, quanto a isto ficou provado que, em resultado do atraso do voo, o Reclamante teve de se deslocar de madrugada de 18 de janeiro, sozinho, cerca 30 minutos, com de temperaturas negativas, até um hotel, por não encontrar táxi e que teve de reduzir os percursos que as viagens que tinha planeado fazer com o veículo previamente alugar, por este não ter limite de quilómetros, mas o novo veículo alugado, a 18 de dezembro, ter a quilometragem limitada. Estes danos, de natureza não patrimonial, nas circunstâncias em que aconteceram, têm, em nosso entender, uma gravidade que merece tutela pelo Direito, fixando-se a respetiva indemnização, segundo juízos de equidade, em € 200,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).

Em suma, procede parcialmente a pretensão do Reclamante.



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 no pagamento de € 467,10 ao Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de € 530,60 (quinhentos e trinta euros e sessenta cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 25 de janeiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)