



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2229 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio

Direito aplicável: Regulamento CE n.o 261/2004

Pedido do Consumidor: Pagamento da indemnização por cada passageiro, correspondente por cancelamento de voo.

SENTENÇA Nº 501 / 2023

1. PARTES

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

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que iam fazer viagem operada pela Reclamada que foi cancelada. Que nenhuma das Reclamadas prestou informação acerca do voo cancelado, cujo conhecimento foi tomado por consulta no *site* da Reclamada ---, pela Reclamante. Pedem, a final, a condenação das Reclamadas no pagamento de indemnização de € 1200,00, à razão de € 400,00 por Reclamante, com fundamento na omissão da prestação de informação em relação ao voo que foi cancelado.

A Reclamada ----, devidamente notificada não contestou, nem se fez representar em julgamento.



A Reclamada --- apresentou, através da sua mandatária, contestação oral, alegando, em suma, que os Reclamantes não têm direito a ser indemnizados, por a Reclamante ter tomado conhecimento cancelamento do voo de regresso com mais de duas semanas de antecedência sobre a data da sua realização. Que, tendo a Reclamante tomado conhecimento do referido cancelamento e alterado o voo cancelado, o mesmo sucedendo com os demais Reclamantes, não informou os Reclamante do cancelamento por tal ser desnecessário. Conclui, a final, pela improcedência da ação.

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. As Reclamadas são, respetivamente, companhias aéreas que efetuam, com intuito lucrativo, viagens aéreas (facto do domínio público);
2. A 17 de dezembro de 2022, cada um dos Reclamante adquiriu passagens aéreas, de ida e volta, de Lisboa para Tóquio, com escala em Amsterdão (cf. doc. a fls. 3 a 8, doc. a fls. 25 a 30 e doc. a fls. 31 a 36, respetivamente);
3. A partida seria a 17 de fevereiro de 2023 e o regresso (início) a 2 de março de 2023 e termo a 3 de março de 2023 (cf. doc. a fls. 3 a 8, doc. a fls. 25 a 30 e doc. a fls. 31 a 36, respetivamente);
4. O voo de regresso, de Tóquio para Lisboa, seria operado pela Reclamada ---- (Tóquio-Amsterdão) e pela Reclamada--- (Amsterdão-Lisboa – voo 2609) - cf. doc. a fls. 3 a 4, doc. a fls. 25 a 30 e doc. a fls. 31 a 36,
5. Os Reclamantes iam efetuar estas viagens por motivo de lazer (cf. declarações da Reclamante);
6. A 11 de fevereiro de 2023, a Reclamante, tomou conhecimento, no *site* da Reclamada -- que a viagem de Amsterdão para Lisboa--tinha sido cancelada (cf. declarações da Reclamante);
7. Nesta ocasião, a Reclamante contactou a Reclamada ---que se disponibilizou a alterar a data do voo de regresso dos Reclamantes (cf. declarações da Reclamante);
8. Nesta ocasião também, a Reclamante alterou o voo de regresso, de Amsterdão para Lisboa para a manhã de 4 de março de 2023, sem custos para os Reclamantes (cf. doc. a fls. 22 e declarações da Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

9. Os Reclamantes viajaram de Amsterdão para Lisboa na manhã 4 de março de 2023 (cf. declarações da Reclamante);
10. A 9 de março de 2023, a Reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada --- (cf. doc. a fls. 16 a 18);
11. A 14 de março de 2023, a Reclamada --- respondeu à Reclamante que, no seu entender, esta não tem direito a qualquer indemnização (cf. doc. a fls. 19-20);

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que as Reclamadas tenham informado a Reclamante ou os Reclamantes do cancelamento do voo ---;
2. Em que dia o voo --- foi cancelado.

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 normas da repartição do ónus da prova.

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

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante ---. Esclareceu a mesma que ia viajar, juntamente com os demais Reclamantes, seus amigos, de Lisboa para Tóquio (ida e volta), por motivo de lazer. Que, a 11 de fevereiro de 2023, por consulta do *site* da Reclamada ---em relação à bagagem, tomou conhecimento do cancelamento do voo de Amsterdão para Lisboa, reservado para 3 de março de 2023. Que, contactou a Reclamada ---, tendo alterado a data desse voo para 4 de março de 2023 sem custos. Que a Reclamante e os demais Reclamantes viajaram de Amsterdão para Lisboa a 4 de março de 2023.

Quanto ao facto não provado A., não lograram as Reclamadas demonstrar, através dos meios de prova à sua disposição, que tivessem contactado a Reclamante, nem os demais Reclamantes, com vista ao cancelamento do voo de Amsterdão para Lisboa.

Quanto ao facto não provado B., apenas ficou provado que a 11 de fevereiro de 2023, a Reclamante tomou conhecimento do cancelamento do voo -- tendo alterado o voo de regresso dos Reclamantes para 4 de março de 2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 contratos de consumo celebrados entre consumidores, os ora Reclamantes, e profissionais, as ora Reclamadas: 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 os Reclamantes contrataram às Reclamadas, profissionais, voos aéreos para fins pessoais, tendo posteriormente um desses voos sido cancelado. Concretamente, o voo --, de Amsterdão para Lisboa.

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber, se os Reclamantes têm, ou não, direito a uma compensação por tal cancelamento. Explicita-se: o eventual direito a indemnização por conta do cancelamento do voo -- de 3 de março de 2023, de Amsterdão para Lisboa.

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 voo, isto é, por não realização de um voo anteriormente programado e em que, pelo menos um lugar foi reservado [cf. al. I) do artigo 2.º], consta o direito de indemnização [cf. al. c) do n.º 1 do artigo 5.º]. Esta indemnização só não será devida nos casos previstos nos pontos i) a iii) da al. c) do n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento CE n.º 261/2004. Concretamente, nos termos do ponto i) da alínea c) do n.º 1 do mencionado artigo, se o passageiro tiver sido informado do cancelamento do voo duas semanas antes da hora programada da partida.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Regressando ao caso dos autos, não ficou provado que as Reclamadas tivessem informado os Reclamante do cancelamento do voo --. Contudo, ficou provado que a Reclamante tomou conhecimento do mencionado cancelamento com mais de duas semanas de antecedência em relação à data (e hora) programada de partida. Concretamente, a 11 de fevereiro de 2023, em relação a um voo que partiria a 3 de março de 2023. Mais ficou provado que, por tal ocasião, a Reclamante contactou a Reclamada --- e remarcou, para si e os demais Reclamante, o regresso para 4 de março de 2023, o que veio a acontecer, sem custos.

Nestas circunstâncias, tendo a Reclamante tomado conhecimento, ainda que por iniciativa sua, do cancelamento do voo --, com mais de duas semanas de antecedência, em relação à data e hora programada de partida, inclusivamente tendo alterado, sem custos, o voo cancelado para outra data, entende-se abusiva a invocação, pelos Reclamantes, do ponto *i)* da alínea *d)* do artigo 5.o do Regulamento CE n.o 261/2004, com a vista a obter uma indemnização com fundamento no facto de não terem sido as Reclamadas a informar os passageiros do aludido cancelamento (cf. artigo 334.o do Código Civil). Tendo a Reclamante e, através desta, os demais Reclamantes, tomado conhecimento do cancelamento com mais de duas semanas de antecedência e aceite remarcar o referido voo, impõe-se dar primazia à materialidade subjacente sobre a aplicação formal e literal da mencionada norma. Não só as Reclamadas estavam, a 11 de fevereiro de 2023 em tempo de comunicar aos Reclamantes o mencionado cancelamento (dentro do mínimo de duas semanas antes da hora programada de partida previsto no legislador comunitário), como tal informação, tendo já os Reclamantes remarcado o voo cancelado, seria um ato absolutamente desnecessário.

Assim, pelos motivos expostos, não procede a pretensão dos Reclamantes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente, a presente ação e, em consequência, absolvem-se as Reclamadas dos pedidos.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1200,00 (mil e duzentos euros), o valor indicado pelos Reclamantes, não tendo o mesmo merecido oposição por parte das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)