



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1711 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Regulamento CE n.º 261/2004; artigos 798.º e 799.º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago por culpa do erro da --- no valor de €2799,32 euros

SENTENÇA Nº 549 / 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 comprada e operada pela Reclamada ---- que perderam em resultado da prestação de informação enganosa em relação à porta de embarque. Pedem, a final, a condenação das Reclamadas no pagamento de € 2.799,32 por prejuízos causados: € 2657,32 com a aquisição de novos voos para efetuar o voo perdido; € 142,00 por prejuízo com transporte terrestre resultante do atraso do novo voo adquirido à Reclamada de Lisboa para Paris.

A Reclamada --- contestou, alegando, em suma, que o voo inicialmente adquirido pelos Reclamantes à Reclamada realizou-se, não tendo os Reclamantes embarcado no mesmo por motivo desconhecido. Que, em consequência, não pode ser assacada à Reclamada qualquer responsabilidade pela ausência de embarque dos Reclamantes.



A Reclamada --- contestou oralmente, alegando, resumidamente, não ter celebrado qualquer contrato de transporte com os Reclamantes, não ter praticado qualquer ato ilícito e que a porta de embarque do voo no qual os Reclamantes não entraram foi a porta efetivamente indicada no Sistema de Informação de Voo (SIV) aos passageiros e que não foi alterada após o seu anúncio.

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 e realiza voos aéreos (facto do domínio público);
2. A Reclamada --- é a empresa responsável, em regime de concessão, pela gestão dos aeroportos em Portugal, incluindo o Aeroporto Humberto Delgado em Lisboa (facto do domínio público e expressamente reconhecimento pela Reclamada --- a fls. 98);
3. A 3 de dezembro de 2022, o Reclamante adquiriu quatro bilhetes de voo operado pela Reclamada ---de Lisboa/Paris/Lisboa, por € 808,48, com partida a 22 de abril 2023 (voo ---) e regresso a 25 de abril de 2023 (cf. recibo junto a fls. 9-10 e declarações do Reclamante);
4. Os Reclamante são casados, um com o outro, no regime de comunhão de adquiridos (cf. declarações do Reclamante);
5. Os Reclamantes iam efetuar o mencionado voo com os seus dois filhos menores, por motivos de férias a parque de diversões – Disneylândia de Paris (cf. doc. a fls. 77 e declarações do Reclamante);
6. A 13 de abril de 2023, os Reclamantes compraram estadia em Paris entre os dias 22 e 25 de abril de 2023, por € 2.785,00, compreendendo a mesma os *transfers* do aeroporto para o Hotel (ida e volta) e os bilhetes de acesso a parque de diversões (Disney) (cf. fatura a fls. 77 a 84 e declarações do Reclamante);



7. A 21 de abril de 2023, os Reclamantes efetuaram *chek-in online* do voo ---, de Lisboa para Paris, com partida às 10h.30m do dia seguinte (cf. *boarding pass* a fls. 11, 13, 15 e 17 e declarações do Reclamante);
8. A 22 de abril de 2023, os Reclamantes e os seus dois filhos compareceram no aeroporto de Lisboa, para realizar o voo --- (cf. doc. a fls. 39 e declarações do Reclamante);
9. O embarque para o voo --- fez-se pela porta 22A, não tendo a indicação da mesma sido alterada no Sistema de Informação Visual de Voo (cf. doc. a fls. 39-40, doc. a fls. 41-42, doc. a fls. 89-90, doc. a fls. 98-99, doc. fls. 104-105, *print screen* a fls. 106, *print screen* a fls. 106-A, relatório de embarque a fls. 109-110, comentário ao voo --- a fls. 113, *print screen* do sistema operacional de voo/infraestrutura ao pormenor junto em audiência de discussão e julgamento e inquirição da testemunha ---);
10. Os Reclamantes não viajaram no voo --, que se realizou (cf. doc. fls. 55, doc. a fls. 106, *check list* de embarque a fls. 109, *flight related comments* a fls. 113, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
11. Os Reclamantes adquiriram novos bilhetes à Reclamada de Lisboa para Paris, para aqueles e os filhos menores, com partida a 22 de abril de 2023 (--), às 15h.30m, e regresso a 25 de abril de 2023 (--), no total de € 2657,32 (cf. docs. fls. 19 e 21, docs. a fls. 23, 25, 27 e 29, recibo a fls. 30-31 e declarações do Reclamante);
12. O voo ---, de Lisboa para Paris, atrasou-se, pelo menos uma hora, na chegada ao destino final, não tendo os Reclamantes chegado a tempo de apanhar o *transfer* que tinham contratado do aeroporto para o Hotel (cf. doc. a fls. 45 e declarações do Reclamante);
13. A 22 abril de 2022, os Reclamantes contrataram o transporte de um táxi do aeroporto para o hotel, tendo pago € 142,00 (cf. doc. a fls. 33 e declarações do Reclamante);
14. O Reclamante apresentou duas reclamações no Livro de Reclamações da Reclamada --- (cf. doc. a fls. 35 e 37, respetivamente);
15. O Reclamante não foi reembolsado do valor dos bilhetes comprados inicialmente à Reclamada --, nem dos comprados posteriormente, nem dos €142,00 pagos com o serviço de transporte (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

16. O agente de *Handling* da Reclamada --- no aeroporto de Lisboa é a *Groundforce* (cf. doc. a fls. 89-90, doc. a fls. 114, e inquirição da testemunha Nélio Rodrigues Pires).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguintes facto:

- A. As condições e tarifários dos bilhetes adquiridos à Reclamada -- a 3 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 mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações dos Reclamantes e inquirida a testemunha ---, apresentada pela Reclamada --.

Começando pelo Reclamante, nalgumas ocasiões acompanhado de esclarecimentos da Reclamante, esclareceu que ia viajar, juntamente com a sua mulher, ora Reclamante, e os filhos menores, de Lisboa para Paris em voo operado pela Reclamada ---. Que o ia fazer em viagem de férias à Disneylândia Paris, tendo comprado, através, de agência de viagens, estadia, *transfers* do aeroporto (ida e volta) e entrada no parque. Que fez o *check-in* no dia anterior e que, no dia do voo, já no aeroporto, dirigiu-se com a sua mulher e filhos para a porta de embarque anunciada nos monitores: S22A. Que esperou, juntamente com a Reclamante e filhos pelo embarque, que não aconteceu. Que, a dado momento, tendo desaparecido dos monitores qualquer informação em relação ao voo --, dirigiu-se ao balcão da ---, onde foram informados que o referido voo tinha partido e que a porta do embarque tinha sido a porta S23. Que, tendo perdido o voo em causa e tendo sido informados que não podiam regressar com os bilhetes previamente adquiridos, compraram novas quatro novas passagens de Lisboa para Paris (ida e volta). Que o novo voo para Paris chegou atrasado cerca de uma hora, não tendo chegado a horas de apanhar o último *transfer* do aeroporto para o Hotel. Que esse percurso foi efetuado de táxi, mediante o pagamento de € 142,00. Que não foi reembolsado do



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



preço dos bilhetes que comprou à Reclamada ---, nem os primeiros nem os segundos, nem tão-pouco dos custos do *transfer*.

Adicionalmente, foi ouvido ---, testemunha, oficial de informação Aeroportuária, Assessor da ---. Esclareceu esta testemunha, de modo coerente, fundamentado e suportado na documentação junta aos autos, quer pela Reclamada --, quer pela --, quer ainda por entidade terceira, o modo de funcionamento do Sistema de Informação de Voo (SIV) e que é da competência da --- o planeamento dos voos. Que o referido planeamento é feito no dia anterior dos voos, sendo a --- que indica as portas de embarque dos voos que vão operar em cada dia às companhias aéreas e aos passageiros e que, em certos casos, as portas de embarque dos voos indicadas nos monitores podem ser alteradas no próprio dia. Que, quando tal acontece, essa alteração é efetuada pela equipa de gestão da ---, designadamente através de informação nos monitores e de informação junto da porta de embarque inicialmente prevista. Questionada concretamente quanto à porta de embarque do voo --, esclareceu a testemunha que a mesma foi anunciada como a porta S22A, uma porta com entrada remota, por autocarro. Que o embarque foi feito na referida porta S22A e que a mesma, uma vez anunciada, não foi alterada, conforme *print screens* do sistema operacional de voo da -- juntos aos autos, onde todos os dados do respetivo voo são introduzidos e que, caso tivesse sido alterada, tal teria de constar desses dados. Mais esclareceu a mencionada testemunha que os dados são introduzidos pela gestão do planeamento e que a informação lançada no referido sistema não é editável e, uma vez lançada, fica trancada.

Quanto ao facto provado 9., resultou dos documentos indicados no mesmo e das declarações da testemunha Nélvio Salvador Rodrigues Pires, não se considerando suficientes, perante tal prova, respetiva proveniência e coerências das informações, as declarações dos Reclamantes para abalar a convicção do Tribunal que o voo --- se fez por outra porta que não a porta S22A. Assim, quanto ao facto de os Reclamantes não terem embarcado no voo --- apenas ficou provado que os Reclamante não se apresentaram para o respetivo embarque, em circunstâncias que não se apuraram.

Quanto ao facto não provado A., não lograram os Reclamante demonstrar as condições dos bilhetes adquiridos em 3 de dezembro de 2022 e se, no caso de não se terem apresentado para o embarque no voo da ida, continuariam a poder efetuar o voo do regresso com os mesmos bilhetes.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 celebrado entre os Reclamantes, estando o recibo titulado em nome de um dos Reclamantes.

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 adquiriram à Reclamada---, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, que perderam. Mais está provado que o voo em questão se realizou. Adicionalmente, ficou provado que os Reclamantes adquiriram um novo voo à Reclamante que se atrasou e que, por motivo do referido atraso, perderam um *transfer* do aeroporto para o hotel.

Atendendo aos pedidos, são duas as questões a apreciar nestes autos:

i) Se os Reclamantes têm, ou não, direito a uma indemnização com a aquisição de novos bilhetes à Reclamada -- por não terem efetuado o voo --;

ii) Se os Reclamantes têm, ou não, direito a uma indemnização com despesa de táxi, por atraso do voo --- de Lisboa para Paris.

Vejamos.

i) Da Indemnização dos Reclamantes por Custos com a Aquisição de Novos Bilhetes à Reclamada---

Esta pretensão dos Reclamantes tem por causa de pedir que a porta de embarque do voo -- não foi a S22A, que aqueles reconhecem como a porta que foi anunciada nos monitores do aeroporto, mas uma outra porta, a S23.

Quanto a isto, não tendo os Reclamantes demonstrado que o embarque o voo --, ao contrário do anunciado, foi na porta S23, apenas se pode concluir que carece de fundamento as pretensões dos Reclamantes de condenar as Reclamadas no pagamento dos custos de aquisição de novos bilhetes de avião de Lisboa para Paris (ida e volta).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ii) Da Indemnização por Despesa de Táxi

O Regulamento CE n.º 261/2004 contempla os direitos mínimos dos passageiros em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Em nosso entender, os direitos reconhecidos aos passageiros no mencionado Regulamento (CE) n.º 261/2004 são *mínimos* (cf. artigo 1.º, n.º 1, e 12.º, n.º 1), não prejudicando os direitos dos passageiros a serem indemnizados nos termos gerais, demonstrando, para tanto, os respetivos pressupostos.

Regressando ao caso em análise, está provado que o voo operado pela Reclamada -- teve um atraso de, pelo menos, uma hora e que, em resultado do mesmo, os Reclamantes perderem o *transfer* que tinham para o hotel, tendo gasto € 142,00, em despesas de táxi.

Nestas circunstâncias, tendo a Reclamada --- a obrigação de proporcionar ao Reclamantes o voo contratado pontualmente, torna-se responsável pelos danos resultantes do seu cumprimento tardio, valendo a presunção de culpa quanto ao referido atraso (cf. artigos 798.º e 799.º do Código Civil).

Avançando para a segunda questão, ficou provado que os Reclamantes adquiriram passagens aéreas à Reclamada --- de Lisboa para Paris (--), que este voo chegou atrasado ao destino final, que os Reclamantes perderem o *transfer* que tinham para o hotel e, por fim, que gastaram € 142,00, em despesas de táxi.

Tendo ficado provado que os Reclamantes tiveram de pagar € 142,00 com despesas de táxi que, não fora o atraso do voo operado pela Reclamada, não teriam suportado é a Reclamada --- responsável pelo referido pagamento (cf. artigos 562.º e 563.º do Código Civil).

Quanto à Reclamada ---, não tendo esta sido contratada para realizar o voo --, nem tendo ficado provado que tenha tido qualquer atuação que tivesse motivado o atraso desse voo, apenas se pode concluir que não é responsável por tal dano.



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 ação e, em consequência, condena-se a Reclamada --- a pagar aos Reclamantes € 142,00.

Fixa-se à reclamação o valor de € 2.799,32 (dois mil, setecentos e noventa e nove euros e trinta e dois cêntimos), o valor indicado pelos Reclamantes, aceite pela Reclamada --, e que não mereceu oposição da Reclamada ---.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)