

Processo nº 1447/2025

Sentença Nº 306 / 2025

SUMÁRIO:

O passageiro que chegue atrasado ao destino final com mais de três horas em relação à hora programada tem direito a ser compensado desse atraso, nos mesmos termos que indemnizações previstas para os casos de cancelamento de voo, conforme interpretação do Tribunal de Justiça da União Europeia.

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

Alegam os Reclamantes, em síntese, que tinham passagens aéreas de voos operados pela Reclamada que atrasaram, sofreram alterações e cancelamento, com transtornos e prejuízos. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1.380,00, a título de indemnização pelos transtornos causados.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que nenhum dos voos adquiridos pelos Reclamantes sofreu um atraso indemnizável nos termos do Regulamento. Que o primeiro voo, apesar do atraso para o destino de escala, chegou ao destino final à hora prevista. Que o atraso do segundo voo foi inferior a três horas, tendo chegado a Lisboa, o destino final, às 07:50, com 1 hora e 40 minutos de atraso. Relativamente à indemnização pedida pelos assentos do voo de regresso, alegou a Reclamada que os Reclamantes viajaram nos assentos que reservaram, conforme registos internos.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, em função do peticionado pelos Reclamantes, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia área (facto do conhecimento público e deste Tribunal);

2. A 25 de maio de 2024, os Reclamantes reservaram, através da---, duas passagens aéreas - Lisboa para Rio de Janeiro e Rio de Janeiro para Lisboa -, com partida a 26 de dezembro de 2024, pela 11h:00m, e regresso a 6 de janeiro de 2025, pelas 14h:00m, ambos operados pela Reclamada e com escala em São Paulo (cf. reserva a fls. 5-13, fatura a fls. 14-15, doc. a fls. 31-35 e declarações do Reclamante);
3. Os Reclamantes, casados entre si, efetuaram a mencionada reserva por motivos de férias e para visitar o seu filho (cf. declarações do Reclamante);
4. A 21 de dezembro de 2024, a Reclamante adquiriu, por € 180,00, dois assentos *extra large* para o voo de regresso dos Reclamantes (cf. doc. a fl. 22, docs. a fl. 52 juntos com a contestação e declarações do Reclamante);
5. A partida do voo de ida, de Lisboa para São Paulo, prevista para as 11h00m, foi antecipada para as 10h00m (cf. reserva a fls. 5-13, doc. a fl. 28, doc. a fl. 56, 57 e 58 junto com a contestação e declarações do Reclamante);
6. Contudo, chegou com um atraso a São Paulo de, pelo menos, 1 hora e 19 minutos (cf. doc. a fl. 56 e declarações do Reclamante);
7. O voo de São Paulo para o Rio de Janeiro, partiu a horas e chegou a horas ao destino final (cf. declarações do Reclamante);
8. A voo de regresso, de 6 janeiro de 2024, de São Paulo para Lisboa, com chegada prevista às 06h:10m de 7 de janeiro, foi operado pela --- e chegou ao destino final às 11h:53m (cf. mensagens de WhatsApp juntas a fl. 68, registo do voo junto a fl. 71, doc. a fl. 53 e declarações do Reclamante);
9. A 24 de janeiro de 2025, o Reclamante efetuou uma reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico da Reclamada (cf. doc. a fls. 36-37).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que no voo de regresso, de São Paulo para Lisboa, os Reclamante não viajaram nos assentos *extra large* que reservaram;
2. O modelo de avião de regresso da reserva efetuada pelos Reclamantes.

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. Antes de mais, os 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. Esclareceu o mesmo que adquiriu, através da ---, duas viagens para o Reclamante e a sua mulher, ora Reclamante: de Lisboa para o Rio de Janeiro e do Rio de Janeiro para Lisboa, ambos com escala em São Paulo. Que as mencionadas viagens foram efetuadas por motivo de férias e de visita do seu filho, em Erasmus. Que a

Reclamante pagou € 180,00 por cadeiras *extra large* para a viagem de regresso dos Reclamantes. Mais esclareceu que a hora da partida, de Lisboa para São Paulo, foi antecipada e que o voo partiu atrasado, cerca de uma hora e vinte minutos, mas que o voo de São Paulo para o Rio de Janeiro chegou dentro da hora programada. Quanto ao voo de regresso, declarou o Reclamante que o mesmo foi efetuado num avião sem ser da Reclamada: um Boeing ao contrário de um Airbus de outra companhia. Que efetuaram o voo nas cadeiras que tinha reservado, mas que eram estreitas, por o modelo de avião ser diferente. Que o voo partiu com cinco horas de atraso, tendo os Reclamantes ficado cinco horas, dentro do avião, a aguardar a partida. Que o avião era de outra companhia aérea, a Atlantic, assim como a respetiva tripulação. Questionado quanto à imagem junta a fl. 70, respondeu o Reclamante ser uma imagem de um modelo de aviação igual àquele em que os Reclamante viajaram de São Paulo para Lisboa. Questionado quanto às mensagens de WhatsApp juntas a fl. 68, esclareceu o Reclamante que o grupo “Stresses de família” é um grupo de compreende o Reclamante, a Reclamante e os dois filhos de ambos (--- e o ---”) e que as mensagens trocadas no grupo, foram enviadas pelo Reclamante. Concretamente que a mensagem “Bom dia! Acabámos de aterrar”, das 11.57, foi a mensagem que enviou para o grupo após o avião de São Paulo para Lisboa ter aterrado e o Reclamante estar em condições de poder enviar a mesma.

Concretamente quanto ao facto provado sob o n.o 6, além das declarações do Reclamante, faz-se notar que a Reclamada reconheceu que o voo de Lisboa para São Paulo sofreu um atraso de 1 hora e 19 minutos.

Relativamente ao facto provado sob o n.o 8, a convicção do mesmo resultou das declarações dos Reclamante, das mensagens WhatsApp juntas a fl. 68, do registo do voo junto a fl. 71, tendo a Reclamada, conforme documento junto a fls. 53, reconhecido que o voo foi operado pela ---. No demais, apesar da documentação junta pela Reclamada na sua contestação, não ficou o Tribunal convencido de que do voo de regresso, de São Paulo para Lisboa, apenas tenha chegado, conforme alegado pela Reclamada, com 1 hora e 40 de atraso, nem que o significado do doc. a fls. 52 junto pela Reclamada seja o da efetiva hora da chegada. Perante a prova do produzida pelos Reclamantes e a apreciação da mesma pelo Tribunal, impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional destinada a demonstrar que, de facto, o voo de regresso, de São Paulo para Lisboa, chegou ao destino final às 07h50m.

Quanto aos factos não provados, competia aos Reclamantes, nos termos gerais de distribuição da prova, a respetiva demonstração. Contudo, não considerou este Tribunal suficientes as meras declarações do Reclamante para dar como provado os mesmos. Impunha-se, no entender do Tribunal, perante a posição assumida pela Reclamada, prova adicional, indiciária, que permitisse ao Tribunal dar como provados os factos alegados pelos Reclamantes. Concretamente quando ao facto não provado A., as imagens do interior do avião e do lugar onde os Reclamantes efetivamente viajaram, e, quanto ao facto não provado B., prova documental que permitisse ao Tribunal concluir que o voo de regresso dos Reclamantes deveria ser efetuado num Airbus. Quanto a estes factos, quer a reserva os Reclamantes, quer a compra de 2 assentos *extra large* são omissos.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, e de reduzido valor económico, conforme resulta dos pedidos dos Reclamantes.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Os Reclamantes contrataram à Reclamada, profissional, a realização de serviço de transporte aéreo que pretendiam usar para fins pessoais.

As questões a apreciar nestes autos são as seguintes: do direito dos Reclamante a receberem da Reclamada o reembolso de € 180,00, relativos ao pagamento por assentos *extra large*, com fundamento em não terem viajado nesses assentos; do direito dos Reclamantes ao pagamento de uma compensação de € 600,00, por atraso de cinco horas no voo de regresso.

Vejamos.

Quanto à primeira questão, não tendo ficado provado que os Reclamantes não viajaram nos assentos *extra large* que pagaram, é improcedente o pedido de condenação da Reclamada no pagamento de € 180,00.

Avançando para a segunda questão, compulsada a matéria de facto, ficou provado que os Reclamantes chegaram ao destino final pelas 11h:53m, quando, nos termos da reserva efetuada, deveriam ter chegado ao destino final pelas 06h:10m.

O Regulamento (CE) 261/2004, diretamente aplicável na ordem portuguesa sem necessidade de transposição, regula, no seu artigo 6.o, os atrasados de voos, apenas prevendo, 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, importar recordar que o Direito da União Europeia exige uma interpretação e aplicação uniforme nos Estados-Membros (princípio da interpretação conforme ou compatível com o Direito Comunitário) e que, neste âmbito, o Tribunal de Justiça da União Europeia (doravante TJUE) tem competência, através das questões prejudiciais que lhe são colocadas, para interpretar o Direito Comunitário e igualmente para apreciar da sua validade, de modo, de modo vinculativo (cf. artigo 234.º do Tratado de Roma, na redação que lhe foi dada pelo Tratado de Nice). Ora, o TJUE tem vindo a reiterar, na sua jurisprudência¹, que os passageiros vítimas de um atraso considerável, igual ou superior a três horas, à chegada ao destino, gozam do direito de indemnização, à luz do artigo 7.º Regulamento (CE) n.o 261/2004, de 11 de fevereiro de 2004, nos mesmos termos dos passageiros cujo voo foi cancelado, desde que a transportadora não proceda ao seu reencaminhamento, nos

termos do artigo 5.º, n.o 1, al. c), parágrafo iii), daquele diploma. Assim, urge aplicar o Direito comunitário de acordo com a interpretação do mesmo feita TJUE. Isto é, aplicando o disposto no artigo 7.o do mencionado diploma, e as indemnizações neste previstas nos casos de cancelamento de voo às hipóteses de atraso de voo igual ou superior a três horas.

No caso em análise, perante a matéria de facto, ficou provado que o voo de São Paulo para Lisboa chegou ao destino final com um atraso superior a quatro horas em relação à data prevista. Tendo o voo operado pela Reclamada, conforme é do domínio público, uma distância superior a 4,500 Km, assiste a cada um dos Reclamantes o direito à indemnização prevista no artigo 7.º, n.o 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.o 261/2004: € 600,00, num total de € 1.200.00.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar a cada um dos Reclamantes € 600,00, num total de € 1.200,00.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.380,00 (mil trezentos e oitenta euros) o valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 31 de julho de 2025.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)

1 Destacam-se, entre outros, os acórdãos de 19 de novembro de 2009, Quarta Secção, proferido nos processos apensos C-402/07 e C432/07, e de 23 de outubro de 2012, nos processos apensos, C-581/10 e C-629/10, disponíveis em <https://eur-lex.europa.eu/collection/eu-law/eu-case-law.html>.