Processo n.º 1316/2025

Sentença n.º 369/2025

---

1. Partes

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos, com intervenção via *Teams*;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra.----, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. Sumário

I. À recusa de embarque, cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, caso estejam preenchidos os requisitos de aplicação;

II. Ademais, o contrato de transporte aéreo configura um contrato de adesão, estando submetido ao âmbito do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, vinculando-se as partes aos termos e condições do mesmo, desde que as cláusulas tenham sido devidamente comunicadas e informadas, bem como se não tiverem conteúdo que ofenda os artigos 15.º e ss. do respetivo diploma;

III. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC;

IV. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil – no caso a ilicitude – impede que nasça a obrigação de indemnizar.

3. Objeto do Litígio

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido quatro bilhetes para viajar de Lisboa para o Funchal, na data de 31.01.2025 (reserva n.º ---) e realizar o percurso inverso no dia 01.02.2025 (reserva n.º ---).

Sucede, porém, que alega o Reclamante que no voo de regresso, marcado para o dia 01-02-2025 (--), com hora de partida pelas 21h25, os passageiros se apresentaram na porta de embarque pelas 20h53, tendo-lhes sido recusado o embarque sem qualquer justificação. De acordo com o Reclamante, os passageiros encontravam-se dentro do horário do voo e do embarque.

Neste contexto, e alegando não ter conseguido resolver a situação com a ajuda das autoridades presentes, viu-se na contingência de ter de adquirir bilhetes numa outra companhia área para regressar a Lisboa, bem como alega ter sofrido danos patrimoniais e morais. A situação dos danos morais é, segundo o Reclamante, agudizada pelo facto de um dos menores sofrer de doença cuja medicação se encontrava em Lisboa.

Assim, vem neste contexto solicitar a indemnização pela recusa de embarque, acrescida de uma indemnização pelos danos sofridos, peticionando a condenação da Reclamada no pagamento de 2.146,39 € (dois mil cento e quarenta e seis euros e trinta e nove cêntimos). O Reclamante inclui neste montante o valor da indemnização que entende ser devida pelo não embarque, as despesas de alimentação e de estacionamento, bem como o valor dos bilhetes do regresso do Funchal adquiridos junto de outra companhia aérea e ainda os danos morais.

A Reclamada, na sua contestação, impugna a existência de uma recusa de embarque ilegítima. Com efeito, fazendo remissão para os seus termos e condições, a Reclamada alega dispõe o artigo 6.7 daqueles que o passageiro se "[d]eve apresentar-se na porta de embarque, pelo menos, trinta (30) minutos antes da hora de partida. O embarque termina vinte (20) minutos antes da hora de partida. Se chegar mais tarde à porta de embarque não será admitido no voo. Para viajar num voo posterior terá de efetuar e pagar uma nova reserva."

Neste contexto, alega que o voo em causa voo -- se encontrava agendado para partir às 21h25, fechando as portas de embarque 21h05, e que o Reclamante apenas se dirigiu à porta de embarque às 21h15, quando a mesma já se encontrava encerrada desde as 21h10. Assim, entende que estamos perante uma recusa legítima de embarque em cumprimento dos termos e condições contratuais aplicáveis.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens;

b) O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo a quatro bilhetes para de Lisboa para o Funchal, na data de 31.01.2025 (reserva n.º ---) e realizar o percurso inverso no dia 01.02.2025 (reserva n.º ---);

c) O passageiro --- tinha uma reserva de lugar, no valor de 10,50 € (dez euros e cinquenta cêntimos);

d) Os titulares dos bilhetes acima referidos eram ---, ---, --- e ---;

e) Na data de 01.02.2025 o Reclamante e os restantes passageiros dirigiram-se ao aeroporto do Funchal com vista a realizar a sua viagem de regresso a Lisboa;

f) O voo *supra* identificado estava agendado para as 21h25;

g) A porta de embarque encerra vinte minutos antes da hora prevista para o embarque;

h) O embarque terminou às 21h05 e a porta de embarque encerrou pelas 21h10;

i) A Reclamada, através dos seus funcionários, impediu o embarque dos passageiros acima identificados;

j) O Reclamante solicitou a intervenção dos agentes da Polícia de Segurança Pública, tendo sido elaborado auto de notícia a seu pedido;

k) O Reclamante adquiriu quatro passagens aéreas, junto da ---- no valor total de 574,64 € (quinhentos e setenta e quatro euros e sessenta e quatro cêntimos);

l) O Reclamante suportou despesas de estacionamento no valor de 6,25 € (seis euros e vinte e cinco cêntimos), em virtude de ter excedido a hora contratualizada para a saída do estacionamento;

m) Foram liquidados os montantes de 47,40 € (quarenta e sete euros e quarenta cêntimos), 4,50 € (quatro euros e cinquenta cêntimos) e 3,10 € (três euros e dez cêntimos).

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) Que o Reclamante e os passageiros que com ele viajavam tenho chegado à porta de embarque dentro do horário estabelecido no título de transporte;
b) A que título foram liquidados os montantes de 47,40 € (quarenta e sete euros e quarenta cêntimos), 4,50 € (quatro euros e cinquenta cêntimos) e 3,10 € (três euros e dez cêntimos);
c) A quem foi prescrita a medicação constante na flh. 21 dos autos, Ritalina LA 20 mg;
d) Que o passageiro --- necessite de tomar a medicação Ritalina LA 20 mg;

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, inclusivamente através declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Quanto aos factos não provados: deve considerar-se o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC[1], "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado". Neste sentido, e estando a pretender responsabilizar a Reclamada em sede de responsabilidade civil contratual com vista a obter uma indemnização pelos danos causados, caberia ao Reclamante demonstrar,

em primeiro lugar, demonstrar o pressuposto básico subjacente ao exercício do seu direito, ie, que havia chegado à porta de embarque dentro da janela temporal definida nos bilhetes (vinte minutos antes do horário de partida do voo). É certo que o Reclamante faz essa alegação e que, inclusivamente, aduziu aos autos o auto emitido pelo graduado de serviço da Polícia de Segurança Pública. Não obstante, este documento não permite extrair a força probatória que o Reclamante pretende, na medida em que o mesmo verte para o seu conteúdo as declarações do Reclamante e não factos que o agente da autoridade tenha verificado pessoalmente ou tenha tido conhecimento direto. O mesmo é afirmar que daquele documento resultado provado que os eventos foram narrados perante os agentes da autoridade, mas não que se tenham provados os eventos nos termos concretos ali apresentados.

Ademais, não juntou aos autos o Reclamante qualquer meio de prova que permitisse ao Tribunal ter por provado que o mesmo se dirigiu para a porta de embarque dentro do lapso temporal correto. Caberia ao Reclamante prova desse facto e não o fez. Assim se conclui pelo facto não provado a).

No que concerne ao facto não provado b): não resulta provado a que título foram realizadas tais despesas. O mero extrato da aplicação bancária não permite ao Tribunal concluir a que título foram as mesmas realizadas.

Quanto aos factos não provados c) e d): não dotou o Reclamante o Tribunal de elementos de prova que lhe permitissem concluir que aquele passageiro em particular tem uma condição médica que levou à necessidade de prescrição e toma daquele medicamento e, por maioria de razão, que aqueles medicamentos pertencem ao mesmo que são atualmente necessários. Não se trata de questionar a veracidade do alegado, mas da ausência de meios de prova que o demonstrem, sabendo de antemão que essa é precisamente a função das provas no termos do artigo 341.º CC.

Importa, neste momento, relembrar que o Tribunal tem liberdade na apreciação da prova, mas isso não se confunde com discricionariedade. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, "[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja "vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito

do direito probatório"[2]. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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 – LDC), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho[3] (LDC), artigo 2.º se considera "consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios". Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada, dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e a Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

[2] Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Desembargador Simões Raposo.
[3] Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se o Reclamante tem direito aos valores peticionados a título de indemnização.

No que respeita à recusa de embarque (cancelamento e atraso de voos comerciais) e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004). Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 1.º, al. a), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a).

Nos termos do artigo 2.º, al. j), deve entender-se por recusa de embarque "[...] a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 2 do artigo 3.º, <u>exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque</u>, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem" [destaque nosso]. Ora, tal como decorre da matéria de facto atrás analisada, não ficou provado que os passageiros se tivessem deslocado para a porta de embarque dentro da janela temporal – vinte minutos antes do encerramento da *gate* – de tal modo que se possa considerar que preenchiam os requisitos para o embarque. O ónus de provar este facto recaía sobre o Reclamante, o qual o alegou, mas não provou.

Por outro lado, esgrime o Reclamante um outro argumento: a aeronave que *alegadamente* iria realizar o voo de regresso apenas teria aterrado pelas 20h56, pelo que não seria previsível que partisse pela hora prevista. Assim, afirma o Reclamante o seguinte "Se o avião apenas aterrou no Aeroporto da Medeira às 20:56 como é que pode a --- indicar no cartão de embarque que as portas fecham às 20:55?" [sic]. Sucede, porém, que os termos e condições que o Reclamante aceitou aquando da celebração do contrato, entre os quais se encontra a cláusula 6.7, na qual se dispõe que o embarque termina vinte minutos antes da hora de partida, ou seja, da hora prevista para a realização do voo e a partir da qual se

balizam os direitos e obrigações das partes. Aliás, o conceito de hora de partida é comummente utilizado no Regulamento (CE) n.º 261/2004, não sendo controvertido que falamos aqui da hora prevista para o voo e que consta impressa no título de transporte.

Ainda assim, e para que a este respeito não quedem questões, lança o Tribunal mão Comunicação da Comissão C/2024/5687[4], onde a propósito da concretização da determinação do atraso à chegada e conceito de hora de chegada (ponto 3.3.3.) se afirma "[a] «hora de chegada prevista» utilizada como ponto de partida para o cálculo de um atraso é a hora determinada no plano de voo e indicada na reserva (bilhete ou outro comprovativo [...] de que dispõe o passageiro em causa". Por conseguinte, a hora de partida é a que constar no mesmo documento.

Neste sentido, e convocando uma vez mais a Comunicação da Comissão C/2024/5687, "o artigo 2.º, alínea j), e o artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 devem ser interpretados no sentido de que a indemnização é sempre devida em caso de recusa de embarque e as transportadoras aéreas não podem validamente justificar uma recusa de embarque nem ficar isentas da obrigação de indemnização aos passageiros invocando circunstâncias extraordinárias". Contudo, o conceito de recusa de embarque, de acordo com a mesma Comunicação, deve ser entendido nos seguintes termos: "a «recusa de embarque» não abrange uma situação em que existam motivos razoáveis para a recusa do transporte dos passageiros num voo (...) tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem", onde se incluiu não terem chegado a horas.
Logo, não se verifica um caso de recusa de embarque no sentido previsto no Regulamento (CE) n.º 264/2001, pelo que essa componente do pedido deve ser considerada improcedente.

[4] Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente.

Quanto aos valores peticionados a título de indemnização por danos patrimoniais, neste domínio está o Reclamante a invocar a responsabilidade civil da Reclamada, pelo que importa analisar o preenchimento dos pressupostos da mesma. Numa situação de responsabilidade civil temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Nos presentes autos, o facto apresenta-se como uma ação, o não permitir que os passageiros embarcassem.

O Reclamante entende que o facto tem natureza ilícita, na medida em que existe uma desconformidade entre a prestação que era devida pela Reclamada e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude. A Reclamada, por seu turno, demonstrou que a proibição de embarque foi lícita: chegaram depois da hora de encerramento da porta de embarque.

Com efeito, o presente contrato é celebrado de acordo com as Condições Gerais de Transporte da Reclamada e submetido às regras da legislação da União Europeia, bem como à legislação nacional, pelo que não tendo demonstrado que se apresentou em tempo junto das portas, não conseguiu o Reclamante provar a ilicitude do facto. Por conseguinte, o facto não se configura como lícito.

Logo, não se verificando o requisito da ilicitude, não há lugar à responsabilidade civil da Reclamada, na medida em que os requisitos são cumulativos, pelo que não cumpre apreciar os danos alegados por se verificar que nem existe ilicitude e que a Reclamada também ilide a presunção de comportamento culposo estabelecida no artigo 799.º, n.º 1 CC.

5. Decisão

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 2.146,39 € (mil dois mil cento e quarenta e seis euros e trinta e nove cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 28 de setembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)