

Processo n.º 2608/2025

Sentença n.º 418/2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial, com assistência da DECO na pessoa do Dr. ---;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos e representada pelas suas mandatárias Dra. --- e Dra. ----, conforme procuração junta aos autos, com intervenção presencial.

2. SUMÁRIO

I. À recusa de embarque contra sua vontade em 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. A matéria da recusa de embarque é regulada no artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

III. O direito a indemnização pode ser afastado pela transportadora caso se verifique a existência de uma circunstância extraordinária ou um motivo justificativo bastante para a mesma, cuja prova recai sobre a Reclamada nos termos do artigo 342.º, n.º 2 do Código Civil;

IV. Nos demais danos alegados pelo passageiro tem aplicação o regime geral da responsabilidade civil, que tem 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;

V. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil impede que se verifique 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 três bilhetes para viajar de Lisboa para Newark, ida e volta, com ida a 28.07.2023 e regresso a 13.08.2023. Ademais, alega que adquiriu também uma viagem também com a Reclamada de Charleston para Newark, também para dia 13.08.2023. Neste contexto, alega que compareceu, juntamente com a sua família, no aeroporto de Lisboa atempadamente e dotado da documentação necessária para poder viajar, incluindo o ESTA “Electronic System for Travel Authorization”, tendo realizado o check-in e a verificação da documentação tendo sido feita por um funcionário. Sucede, porém, que algum tempo depois, alega o Reclamante ter sido informado que não poderia seguir viagem por uma questão de segurança, apenas sendo possível o embarque da sua esposa e filho. Viu-se, pois, na contingência de tentar remover os seus bens da bagagem e de ficar sozinho em Lisboa, privado das férias com a sua família.

Neste contexto, a Reclamada fez o reembolso – segundo alega por razões de cortesia comercial – da viagem Lisboa para Newark, ida e volta. Contudo, não reembolsou a viagem de Charleston para Newark, nem as despesas com o hotel que o Reclamante ficou privado de utilizar, nem do bilhete da entrada na Summit Vanderbilt ou o seguro de acidente em viagem que o Reclamante alega ter contratado.

Face ao exposto, peticiona o Reclamante a condenação numa indemnização de 1.252,35 € (mil duzentos e cinquenta e dois euros e trinta e cinco cêntimos), a qual decompõe da seguinte forma: 600 € (seiscentos euros) pela recusa injustificada de embarque ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 e 652,35 € (seiscentos e cinquenta e dois euros e trinta e cinco cêntimos) relativo às despesas acima mencionadas.

A Reclamada, por seu turno, não impugna a recusa de embarque, mas justifica a mesma numa ordem emanada pelo US Customs and Border Protection (CBP). Com efeito, alega a Reclamada que aquando da verificação da documentação dos passageiros, o Reclamante foi assinalado com “red flag” [sic] e que não foi permitido o embarque do mesmo. Neste

sentido, alega que se encontrava a cumprir um dever, pelo que não praticou um ato ilícito e a recusa de embarque foi justificada. Peticiona a sua absolvição do pedido.
Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. 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 celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido três bilhetes para viajar de Lisboa para Newark, ida e volta, com ida a 28.07.2023 e regresso a 13.08.2023;
- c) O Reclamante tinha uma reserva de passagem aérea de Charleston para Newark para a data de 01.08.2023;
- d) O Reclamante solicitou a atribuição do ESTA “Electronic System for Travel Authorization”;
- e) O Reclamante foi impedido de seguir viagem em Lisboa e a sua esposa e o filho viajaram;
- f) Foi realizada uma reserva no Hotel Park Central, em Nova Iorque, em nome de Teresa Paula, a esposa do Reclamante;
- g) O quarto reservado tinha duas camas de casal;
- h) O Reclamante solicitou um ESTA “Electronic System for Travel Authorization”;
- i) Na data de 27.10.2023, o ESTA do Reclamante continuava a surgir como válido;
- j) O Reclamante tinha um seguro de acidentes pessoais de viagem, apólice VG86054896, da ----, no valor de 113,24 € (cento e treze euros e vinte e quatro cêntimos), cuja carta foi emitida em nome de ---;

- k) A Reclamada procedeu ao reembolso do valor da viagem Lisboa para Newark, ida e volta;
- l) A Reclamada não reembolsou a viagem de Charleston para Newark,

3.1.2. 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 tenha procedido ao pagamento da passagem aérea de Charleston para Newark para a data de 01.08.2023;
- b) Que tenha adquirido ingressos para a Summit Vanderbilt;
- c) Que o quarto reservado tenha sido efetivamente pago e que a reserva esteja em nome do Reclamante;
- d) Que o não embarque se tenha fundado numa ordem do US Customs and Border Protection (CBP).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos junto aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento e nas 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. Ademais, foi concedido prazo de quarenta oito horas ao Reclamante para juntar comprovativos que referiu em Tribunal relativos às despesas e mesmo prazo à Reclamada para pronúncia sobre os mesmos; os referidos prazos foram aproveitados pelas partes.

Da prova documental junta aos autos resulta provada a relação contratual estabelecida entre as mesmas, bem como o facto de ter sido recusado o embarque ao Reclamante, o que levou a que a sua família seguisse viagem sozinha. Resultou ainda provado que a reserva do hotel foi feita em nome da esposa do Reclamante e que também em nome desta foi emitida a carta da apólice de seguro. A solicitação do ESTA do Reclamante e a validade do mesmo resulta também dos documentos juntos aos autos.

Quando aos factos não provados, importa esclarecer o seguinte: de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Neste contexto, e pretendendo ser indemnizado pelos danos resultantes da recusa de embarque, cabia ao Reclamante demonstrar a produção do dano. Contudo, os documentos juntos aos autos não permitem ao Tribunal concluir pela produção dos danos apresentados. Vejamos.

Quanto à passagem aérea de Charleston para Newark – facto não provado a) – para a data de 01.08.2023, é junta aos autos uma reserva área / plano de viagem, o que não permite concluir que existiu um pagamento da mesma pelo Reclamante, ou seja, não foi junto um recibo ou sequer um extrato bancário nesse sentido. E mesmo que tivesse sido realizado o pagamento, não há elementos nos autos que demonstrem que o preço foi suportado pelo Reclamante e que, como tal, o mesmo tinha legitimidade para o reclamar em juízo. Face a tal ausência de elementos, não pode o Tribunal considerar o facto como provado a).

No que concerne à entrada para a Summit Vanderbilt – facto não provado b) –, é certo que essa despesa é alegada, mas não é feita prova da mesma: não foi sequer junta ao processo arbitral uma cópia do bilhete. Com efeito, o ónus de alegar um facto e o ónus de provar, embora complementares não são excludentes. Por conseguinte, não basta alegar a verificação de um facto para que se considere que o mesmo se tem por provado, sendo

¹ CC – Código Civil.

necessário dotar o Tribunal dos elementos necessários para considerar tal facto como provado.

Finalmente, quanto ao quarto de hotel – facto não provado c) – à semelhança do que sucedeu quanto ao facto não provado a), há elementos nos autos que demonstrem que o preço foi suportado pelo Reclamante e que, como tal, o mesmo tinha legitimidade para o reclamar em juízo. Aliás, neste caso concreto os elementos juntos aos autos demonstram, pelo contrário, que a reserva foi realizada em nome da esposa do Reclamante, pelo que não sendo a mesma parte nos autos, não se pode considerar que aquele tenha suportado essa despesa ou que tenha sequer legitimidade ativa para solicitar uma indemnização nesses termos. Para além do exposto, não foi feita prova do efetivo pagamento: reservar um quarto não significa que tenha de facto sido esse o quarto a ser utilizado e pago.

O facto não provado d), consubstancia, pelo contrário, um facto impeditivo ou extintivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que o ónus da prova do mesmo recai sobre a Reclamada. Sucede, porém, que esta prova não foi feita. Alega a Reclamada que a proibição de embarque se deveu a uma proibição do US Customs and Border Protection (CBP) e que foi feita perante agentes do mesmo, porém não aduz nem prova documental, nem sequer prova testemunhal nesse sentido. Aliás, neste contexto, alegam as ilustres mandatárias da Reclamada que “não dispõe a Reclamada de meios para obter ou apresentar provas relativas a tal ato administrativo estrangeiro. Neste sentido, deveria, antes, perguntar-se, com realismo, o que seria expectável: que funcionários da companhia aérea tirassem fotografias a sistemas informáticos do governo americano? Que solicitassem registos internos ao CBP? Tal é naturalmente inviável pela natureza da decisão tomada, sendo que qualquer tentativa nesse sentido não obteria resposta em tempo útil.” Compreende o Tribunal a potencial dificuldade que o ónus da prova traz para a Reclamada, contudo nada impedia o arrolamento do funcionário da Reclamada presente ou a junção de, por exemplo, uma declaração escrita juramentada, como outras companhias aéreas já produziram em processos semelhantes.

Aliás, correu termos perante o presente Tribunal um processo², contra outra companhia aérea, em que face a uma recusa de embarque precisamente por ordem emanada pelo CBP, foi enviado um e-mail para o CBP em tempo real com vista a esclarecer o problema, o qual, nos referidos autos, dizia respeito a uma divergência entre o número do ESTA e do passaporte. Pelo que, não sendo um processo isento de dificuldades, recai sobre a Reclamada a prova da ordem do CBP. Note-se que não está em causa o porquê que esteve na génese dessa ordem, pois que tal elemento é, como bem alegam as mandatárias da Reclamada, matéria da exclusiva responsabilidade do órgão governamental estado-unidense. Daquilo que nesta sede se trata é de provar a existência da ordem em si, o que na Reclamada não logrou demonstrar.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

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 – 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.

*

² https://www.centroarbitragemlisboa.pt/sentencas2024_transp_aereo.php#:~:text=289.TA.pdf,-Sent.291.TA.pdf,-Sent.293.TA.

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo. 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 Julho³ (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”.

Estando qualificada juridicamente a relação entre o Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aquele tem direito à compensação financeira prevista pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 e que peticiona nos seguintes termos: indemnização de 600 € (quatrocentos euros) ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 261/2004.

A matéria da recusa de embarque é regulada no artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Todavia, para a aplicação dessa norma importa recuperar o conceito de “recusa de embarque” que se encontra no artigo 1.º, al. j) do Regulamento, onde se adota a seguinte noção: “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, excepto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem”.

Neste sentido, tem decidido o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) que “o conceito de «recusa de embarque», na aceção dos artigos 2.º, alínea j), e 4.º do Regulamento n.º 261/2004, 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 que revoga o Regulamento n.º 295/91, deve ser interpretado

³ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

no sentido de que inclui não só as recusas de embarque devido a situações de excesso de reservas mas também as recusas de embarque determinadas por outras razões (...)”⁴.

Neste sentido, decidiu o TJUE que “o legislador da União estendeu o alcance da referida definição para além do único caso de recusa de embarque devido a excesso de reservas previsto anteriormente no artigo 1.º do Regulamento n.º 295/91, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares, e conferiu-lhe um sentido amplo que abrange todas as situações em que uma transportadora aérea recuse transportar um passageiro”.

Estamos, portanto, nos presentes autos perante uma recusa de embarque, pois a Reclamada recusou o embarque ao Reclamante estando. Resta, no entanto, analisar se esta recusa se apresentou como justificada, pois conforme se lê na Comunicação da Comissão C/2024/5687, “[e]m conformidade com o artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a «recusa de embarque» não abrange uma situação em que existam motivos razoáveis para a recusa do transporte dos passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado em tempo útil para o voo, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem”⁵.

Tal como resulta da matéria de facto, recaía sobre a Reclamada a prova de que a recusa de embarque se deveu ao cumprimento de uma ordem emanada pela autoridade competente dos Estados Unidos da América e que, como tal, se tinha limitado a executar a mesma por a isso estar obrigada. Sucede, porém, que esta prova não foi feita. Efetivamente, a Reclamada não aduziu nem prova documental, nem sequer prova testemunhal nesse sentido e,

⁴ Cf. Processo C-22/11 do TJUE.

⁵ 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, p. 10.

conforme se afirmou anteriormente, compreende o Tribunal a potencial dificuldade que o ónus da prova traz para a Reclamada, contudo nada impedia o arrolamento do funcionário da Reclamada presente ou a junção de, por exemplo, uma declaração escrita juramentada, como outras companhias aéreas já produziram em processos semelhantes. Não basta alegar para que o facto se considere como provado. 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”⁶.

Neste sentido, deve se ter por procedente o pedido indemnizatório de 600 € (seiscentos euros) ao abrigo do Regulamento n.º 261/2004. A mesma conclusão já não pode ser tomada quanto ao remanescente do pedido indemnizatório no valor de 652,35 € (seiscentos e cinquenta e dois euros e trinta e cinco cêntimos) pelos termos que em seguida se apresentam.

Em virtude deste pedido indemnizatório, está 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. Sucede, porém, que conforme se demonstrou em sede da matéria de facto, os documentos juntos aos autos não permitem provar que o Reclamante suportou qualquer pagamento com a passagem aérea de Charleston para Newark, com a entrada para a Summit Vanderbilt, com o quarto de hotel e com o seguro de seguro de acidentes pessoais de viagem, apólice VG86054896, da ----. Não está em causa negar que as despesas tiveram lugar, apenas não foi possível provar que quem suportou as mesmas – e, por conseguinte, sofreu o dano – foi o Reclamante. Sendo os pressupostos da responsabilidade civil cumulativos, basta que não verifique o preenchimento de um deles para que não

⁶ Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Simões Raposo.

emerja a obrigação de indemnizar, o que sucede nos presentes autos. Assim, decai o Reclamante nesta componente do seu pedido.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, condenando-se a Reclamada no pagamento da indemnização de 600 € (seiscentos euros), por via de transferência bancária, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1.252,35 € (mil duzentos e cinquenta e dois euros e trinta e cinco cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de outubro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)