Processo n.º 2522/2022/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

I. *A Reclamante e a Reclamada celebraram entre si um contrato, mediante o qual a Reclamada vendeu um bilhete de avião de ida ( ) e volta ( ) e a Reclamante pagou o respetivo preço;*

II. *O contrato celebrado entre a reclamante e a reclamada é, pois, um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave, caracterizando-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão;*

III. *O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente;*

IV. *Consequentemente, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC);*

V. *Tendo resultado provado que houve pela reclamada cumprimento do clausulado tem a reclamante direito a que lhe seja devolvido o valor das taxas reembolsáveis que pagou à reclamada.*

I – RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso do valor total pago pela viagem que deveria realizar-se a 29 de junho de 2022 com início no e destino a , ou seja, pretende que a reclamada lhe pague a quantia de €1.000,58 (mil euros e cinquenta e oito cêntimos).

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou contestação oral nos seguintes termos:

I. A RESERVA

1.º

No dia 24 de Maio de 2022, a Demandante efectuou junto da Demandada uma reserva para os seguintes voos (cf. ***DOC. 1****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido):*

2.º

Para o efeito, pagou o valor de € 895,21 (oitocentos e noventa e cinco euros e vinte e um cêntimos) e não € 1.000,58 (mil euros e cinquenta e oito cêntimos) como a Demandante refere.

3.º

Dos € 895,21 pagos, ***€ 611,95 (seiscentos e onze euros e noventa e cinco cêntimos) foram pagos em voucher****, conforme resulta do bilhete emitido e do sistema interno da Demandada (cf.* ***DOC. 2 e DOC. 3****, que ora se juntam e se dão por integralmente reproduzidos).*

4.º

A diferença entre o valor agora referido pela (€ 895,21) e o valor apresentado pela passageira (€ 1.000,58) trata-se, segundo a Demandante, do valor do seguro de viagem que adquiriu (até ao momento a não conseguiu confirmar esta afirmação).

5.º

O que é certo é que, como adiante se verá, este facto novo em nada altera o desfecho dos presentes autos.

II. A RECUSA DE EMBARQUE

6.º

Conforme resulta da documentação junta com a Reclamação, na porta de embarque a passageira apresentou (apenas) um certificado de vacinação europeu que comprovava a toma de uma dose de vacina de uma vacina de duas doses (e um certificado europeu de recuperação da doença Covid-19.

7.º

Esta documentação não permitia (e não continua a não permitir) a entrada legal da Demandante no território dos Estados Unidos e como tal o seu embarque foi recusado. Vejamos,

8.º

Conforme constava (e consta) no site da CDC (https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/travelers/international-travel-during-covid19.html), que é a entidade de saúde pública dos Estados Unidos, ***os viajantes que não são cidadãos norte-americanos ou imigrantes norte-americanos devem provar estar "fully vaccinated"*** *com a dose primária de uma vacina COVID-19 aceite antes de embarcar num voo para os Estados Unidos. A esta regra aplicam-se excepções limitadas (cf.* ***DOC. 4****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido).*

9.º

Ao clicarem em ' " os viajantes são direccionados para uma página onde podem confirmar o que significa ser " " (https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/travelers/proof-of-vaccination.html#fully-vaccinated) (cf. ***DOC. 5****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido).*

10.º

Nesta página, a CDC afirma peremptoriamente que uma pessoa que tenha recebido apenas uma dose de uma série de duas doses e que tenha recuperado da Covid-19 não corresponde a esta definição, e por isso NÃO é considerada totalmente vacinada para viajar para os Estados Unidos (cf. DOC. 5).

11.º

Face ao exposto, a Demandante não era – e não é – considerada ' " nos Estados Unidos e a sua entrada em território norte-americano não é permitida.

12.º

Sem prejuízo de o site da CDC ser a fonte mais fiável de informação quanto às restrições de entrada nos Estados Unidos, não podemos deixar de notar que esta informação está disponível ao público em várias outras fontes.

13.º

Por exemplo, bastaria à Demandante ter colocado as seguintes palavras-chave no motor de pesquisa "entrada EUA covid" e seria confrontada com outros tantos sites oficiais, como o site da embaixada dos Estados Unidos em Portugal e o site do Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal onde esta informação é repetida de forma claríssima (e em português) (cf. ***DOC. 6****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido).*

14.º

Sem prejuízo de se entender que, de acordo com o critério de diligência do bom pai de família, e considerando que pretendia iniciar a viagem para o estrangeiro pouco mais de um mês após a reserva, a Demandante deveria ter confirmado os requisitos legais de entrada nos Estados Unidos até antes de efectuar a dita reserva, não podemos deixar de observar que em tal data (24 de Maio de 2022) esta informação constava de uma forma facilmente acessível ***durante o processo de reserva da Demandante*** *no site da (com recurso à ferramenta https://apply.joinsherpa.com/travel-restrictions?affiliateId=sherpa&language=en-US) (cf.* ***DOC. 7****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido).*

15.º

Para além de a informação estar disponível durante o processo de reserva, eram ainda vários os alertas aos passageiros espalhados pelo site da Demandada, dado o elevado número de passageiros que compareciam todos os dias para embarque ignorando por completo as regras de prevenção contra a Covid-19 impostas pelos diversos governos.

16.º

Conforme se pode verificar recorrendo ao site 'site que permite verificar a informação disponível no site à data da reserva da passageira), a Demandada solicitava aos passageiros que confirmassem sempre a informação junto dos órgão oficiais governamentais e, especificamente quanto aos Estados Unidos, advertia que para viagens com destino aos USA e Canadá era obrigatório ter as duas doses da vacina contra a Covid-19 (ou uma dose no caso da vacina Jansen). Mais se advertia que, caso o passageiro tivesse um comprovativo de recuperação da doença ou apenas uma dose da vacina, não seria equivalente à vacinação completa (cf. ***DOC. 8****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido).*

17.º

Com estas várias advertências, pretendia-se que os passageiros assumissem uma postura diligente e que não se refugiassem na informação transmitida pela Demandada, a qual por diversas razões poderia não estar correcta ou actualizada, situação que era muito frequente considerando que na maioria dos países as regras alteravam-se numa questão de dias, muitas vezes variavam consoante as várias regiões dos países, e suscitavam dúvidas às próprias autoridades de fronteira.

18.º

De resto, a Demandada não está, nem nunca esteve, obrigada a fornecer informações aos passageiros sobre os requisitos legais de entrada nos países.

19.º

Por isso mesmo as Condições Gerais de Transporte da (artigo 13.º) dispõem que é da responsabilidade do passageiro a obtenção de todos os necessários documentos de viagem e vistos e o cumprimento de todas as leis, regulamentos, decisões, exigências, requisitos de viagem e normas ou instruções dos países de onde e para onde voará ou pelos quais passará em trânsito (cf. ***DOC. 9****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido).*

20.º

Consequentemente, antes da viagem, o passageiro deverá apresentar à Demandada todos os documentos, de saída, de trânsito, de entrada, de saúde e outros, exigidos por lei, regulamento, decisão ou outras normas dos países envolvidos, tendo a Demandada o direito de recusar transporte se o passageiro não cumprir tais requisitos ou se os seus documentos de viagem parecerem não estar em ordem (cf. DOC. 9).

21.º

Durante o processo de reserva, a passageira confirmou e aceitou as Condições Gerais de Transporte da

22.º

É verdade que a Demandante contactou o contact center da Demadada no dia 25 de Junho, pelas 19h27 (menos de 4 dias antes da partida do voo para os Estados Unidos) e é verdade que a Demandante referiu ser detentora de um certificado de recuperação.

23.º

Em concreto a passageira pretendia saber se precisava de apresentar um teste negativo à Covid-19, pois teria visto no site da Demandada que esta "só contabilizava o período de recuperação de três meses e que era necessário teste", mas na sua conta do Serviço Nacional de Saúde o certificado estava válido.

24.º

A Demandada ignora por completo onde a Demandante terá visto tal informação, nem tem registo de que tal regra de três meses tenha em algum momento vigorado nos países para os quais opera. Verdade é que tal regra nunca existiu nos Estados Unidos e evidentemente a Demandante nunca poderia tomar como válida a informação referente a qualquer outro país, designadamente a informação das autoridades de saúde portuguesas ou da União Europeia.

25.º

Conforme se pode verificar pela gravação da chamada, a resposta que lhe foi dada pelo operador foi que não necessitava de teste negativo à Covid-19 (o que, de facto, é verdade, caso a Demandante tivesse o certificado de vacinação).

26.º

Lamentavelmente, por erro do operador do contact center, não se acrescentou também que os certificados de recuperação europeus não são válidos para entrada nos Estados Unidos (informação que, contudo, constava no site da Demandada).

27.º

Não obstante o lamentável erro do contact center (a que não é alheio o facto de a operar para dezenas de destinos), o próprio facto de a Demandante ter contactado a Demandada para se inteirar dos requisitos de entrada a menos de quatro dias da partida do voo permite desde logo concluir que a Demandante foi absolutamente negligente na preparação da sua viagem e desresponsabilizar a Demandada pelo sucedido.

28.º

De facto, a menos de quatro dias da partida do voo, ainda que o contact center tivesse informado a Demandante de que o certificado de recuperação não era válido, a Demandante não iria conseguir cumprir os requisitos para embarcar, pois mesmo que recebesse a segunda dose da vacina Cominarty nesse período nunca seria considerada "fully vaccinated", o que só acontece "2 weeks (14 days) after your second dose of an accepted 2-dose series." (cf. DOC. 5).

29.º

Assim sendo, é manifesto que não existe qualquer nexo causal entre a informação prestada pelo contac center da Demandada no dia no dia 25 de Junho, pelas 19h27, e a recusa de embarque da Demandante no voo do dia 29 de Junho.

30.º

Pelo que, deve a Demandada ser absolvida do pedido com as devidas e legais consequências.

III. O CONTRATO DE SEGURO

31.º

A Demandante aventou ainda que, caso a informação que lhe foi dada pelo contact center da Demandada no dia 25 de Junho de 2022 tivesse sido mais exacta, teria tido mais opções, designadamente não perderia o valor de toda a viagem pois terá contratado um seguro.

32.º

As condições do seguro de viagem disponibilizado durante o processo de reserva no site da Demandada podem ser consultadas em (cf. ***DOC. 10****, que ora se junta e se dá por integralmente reproduzido).*

33.º

Acontece que o cancelamento por iniciativa do passageiro designadamente não preencher os requisitos legais de entrada no país de destino não se trata de um Sinistro coberto pela apólice (cf. DOC. 10).

34.º

Com efeito, logo nas INFORMAÇÕES IMPORTANTES da página 6, a seguradora Chubb refere expressamente que são ***viagens não cobertas****, designadamente, aquelas em que "(...) na data em que a viagem seja reservada (ou no início do Período de Vigência do Seguro, se posterior), a Pessoa Segura, ou o(a) Seu/Sua Acompanhante de Viagem,* ***tenha conhecimento de qualquer motivo que possa provocar o seu cancelamento ou Restrição, ou qualquer outra circunstância susceptível de resultar na Participação de um Sinistro ao abrigo desta apólice"*** *(cf. DOC. 10).*

35.º

Como já anteriormente se referiu, caso a Demandante tivesse actuado de acordo com a diligência exigível (o critério do bom pai de família) à data da reserva da viagem a Demandante já deveria ter verificado as restrições de viagem Covid-19 em vigor no destino, pelo que o evento nunca estaria coberto pela apólice.

36.º

Ainda que assim não se entenda (o que não se concede) sempre se dirá o seguinte: assumindo que o plano de seguro contratado pela passageira abrangia a cobertura de cancelamento (o que se desconhece visto que a passageira não junta o certificado de seguro), nos termos da Secção 1 – Cancelamento não está coberto ***1. Qualquer Sinistro Devido a (...) E. A Pessoa Segura ou o Seu(s) Acompanhante(s) de Viagem decidirem que não deseja viajar, a menos que a razão para não viajar esteja enunciada na secção 'O que está coberto'. F. Incapacidade de obter o(a) necessário(a) passaporte, visto ou autorização para a Sua Viagem****; e ainda* ***2. Qualquer perda, encargo ou despesa Devido a: (...) B. regulamentação imposta pelos governos de qualquer país*** *(cf. DOC. 10).*

37.º

Posto isto, fica claro que o argumento da Demandante não procede, não tendo a actuação do contact center da Demandada interferido no infeliz desfecho da viagem planeada, o qual só pode ser imputável à conduta da própria Demandante.

38.º

Ainda que assim não se entenda, a passageira nunca teria direito ao reembolso do valor total da viagem em monetário.

39.º

Como acima se referiu, parte substancial do valor da viagem foi pago em voucher, que a passageira reconhece na Reclamação ter aceitado.

40.º

Ora, os vouchers emitidos pela uma vez aceites pelos passageiros, não são reembolsáveis.

Nestes termos, e nos demais de Direito aplicáveis, requer a V. Ex.ª se digne julgar a presente acção improcedente, por não provada e, em consequência, absolver a Demandada do pedido formulado pela Demandante, com as devidas e legais consequências."

II- Objeto do litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para que a reclamada preste indemnização à reclamante no valor de €1.000,58 (mil euros e cinquenta e oito cêntimos)

III- Saneador

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1.Factos provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante e aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

1.ª A reclamada tem por objeto social a exploração de serviços de transporte aérea de passageiros, cargas, mercadorias e correio, bem como a prestação de serviços e a

realização das operações comerciais, industriais e financeiras relacionadas direta ou indiretamente com a referida exploração e ainda exercer quaisquer outras atividades consideradas convenientes aos interesses empresariais – facto que se julga provado com base na consulta feita ao DL. 34/2000 de 14.03.2020;

2.ª No dia 24 de maio de 2022, a reclamante efetuou, junto da reclamada, uma reserva para os voos inframencionados- facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação da reclamada;

[redacted]

3.ª A reclamante pagou o valor de **€1.000,58 (mil euros e cinquenta e oito cêntimos)**, correspondendo o valor de **€895,21 (oitocentos e noventa e cinco euros e vinte e um cêntimos)** à reserva dos voos adquiridos à reclamada e o **restante €105,37 (cento e cinco euros e trinta e sete cêntimos)** correspondente ao valor do seguro de viagem que celebrou com a - facto admitido pelas partes e comprovado pelo **doc. n.º 10** junto com a contestação da reclamada;

4.ª Do valor pago pela reclamante à reclamada, €611,95 (seiscentos e onze euros e noventa e cinco cêntimos) foram pagos em voucher, conforme resulta do bilhete emitido e do sistema interno da reclamada – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2 e 3** juntos com a contestação da reclamada;

5.ª A reclamante, contactou o da reclamada no dia 25 de junho de 2022, pelas 19h27 (menos de 4 dias antes da partida do voo para os Estados Unidos) e referiu, ao operador que a atendeu, ser detentora de um certificado de recuperação – fato admitido pelas partes;

6.ª Em concreto a reclamante pretendia saber se precisava de apresentar um teste negativo à Covid-19, pois teria visto no site da reclamada que esta *"só contabilizava o período de recuperação de três meses e que era necessário teste"*, mas na sua conta do Serviço Nacional de Saúde o certificado estava válido;

7.ª A informação prestada pelo operador da reclamada à reclamante foi que não necessitava de teste negativo à Covid-19, nada tendo sido transmitido à reclamante relativamente ao facto de os certificados de recuperação europeus não serem válidos

para entrada nos Estados Unidos - facto que se julga provado por audição da chamada realizada pela reclamante para a reclamada a 25 de junho de 2022;

8.ª A 29 de junho de 2022, quando a reclamante já se encontrava na porta de embarque, apresentou um certificado de vacinação europeu que comprovava a toma de uma das duas doses de vacina (Cominarty) e um certificado europeu de recuperação da doença Covid-19 – facto admitido pelas partes e comprovado pelos **doc. n.º 7 e 8** juntos com a reclamação;

9.ª À reclamante foi recusado o embarque no *voo* com fundamento na falta de apresentação de documentação para a sua entrada no território dos Estados Unidos – facto admitido pelas partes;

10.ª No site oficial da Embaixada dos Estados Unidos em Portugal e o site do Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal resultava acessível para a reclamante a informação dos requisitos legais de entrada nos Estados Unidos – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 6** junto com a contestação da reclamada;

11.ª A mesma informação constava, ainda, do site da reclamada (com recurso à ferramenta – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 7** junto com a contestação da reclamada;

12.ª A reclamada no site (site que permite verificar a informação disponível no site à data da reserva da passageira), solicitava aos passageiros que confirmassem sempre a informação junto dos órgão oficiais governamentais e, especificamente quanto aos Estados Unidos, advertia que para viagens com destino aos USA e Canadá era obrigatório ter as duas doses da vacina contra a Covid-19 (ou uma dose no caso da vacina Jansen). Mais se advertia que, caso o passageiro tivesse um comprovativo de recuperação da doença ou apenas uma dose da vacina, não seria equivalente à vacinação completa – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 8** junto com a contestação da reclamada;

13.ª A reclamada em resposta ao despacho de 08-03-2023 informou os autos que *"todos os bilhetes independentemente da tarifa adquirida, são reembolsáveis se o pedido de reembolso for feito até 24 horas após a emissão do bilhete"*, sendo que *"após as 24 horas posteriores à emissão do bilhete, aplicam-se as regras da concreta tarifa adquirida pelo*

passageiro. No caso vertente, a Demandante adquiriu uma tarifa não reembolsável em caso de cancelamento (cfr. email de confirmação de reserva enviado à Demandante que aqui se junta como DOC. 1). Assim, caso tivesse optado por cancelar a viagem, a Demandante apenas teria direito ao reembolso do valor das taxas reembolsáveis: taxa aeroportuária de Portugal (YP), taxa de segurança de Portugal (PT), taxa de serviço de segurança da aviação civil de passageiros dos Estados Unidos (AY), taxa de alfândega do usuário dos Estados Unidos (YC) e taxa sobre Transporte – Chegada / Partida dos Estados Unidos (US), no valor total de € 86,54 (taxa YP = € 24,46 + taxa PT = € 13,64 + taxa AY = € 5,31 + taxa YC = € 5,79 + US = € 37,34). As demais taxas aplicáveis, designadamente a sobretaxa de combustível (YP) e a taxa de emissão do bilhete (YR), por força da tarifa adquirida pela Demandante são, tal como esta, não reembolsáveis.– facto que se julga confessado pela reclamada no requerimento apresentado a 20 de março de 2023;

4.2 Factos essenciais não provados

Considerada a matéria em causa, não existem factos não provados, com interesse para a decisão.

V- <u>Motivação</u>

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº. 371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas declarações da testemunha e nas declarações da reclamante bem como nas provas por si apresentadas, designadamente comprovativos dos voos adquiridos à reclamada, o motivo que originou a recusa de embarque da reclamante, a audição da chamada realizada pela reclamante para a reclamada a 25 de junho de 2022 e bem assim nos documentos juntos pela reclamada com a contestação e ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Por seu turno, a ***matéria dada por não provada***, decorre da ausência de qualquer móbil probatório que permitisse ao Tribunal conhecer da veracidade da mesma.

Assim, os documentos juntos com a reclamação inicial como o sejam os bilhetes de avião da transportadora moldaram a convicção do Tribunal no que se reporta aos factos dados por provados no sentido de comprovar que os bilhetes foram adquiridos pela reclamante e por esta pagos e que se destinavam à realização de uma viagem com início no e destino em

Já os documentos juntos pela reclamada e não impugnados pela reclamante permitiram a este tribunal tomar conhecimento das informações que constavam das várias plataformas legais no sentido de serem prestados aos passageiros informações relativas à documentação que deveriam ser portadores aquando do embarque designadamente para a cidade de

Neste sentido e embora a informação prestada pelo *contact center* da reclamada não fosse, de todo, o mais claro, o certo é que disponha a reclamante de outras formas oficiais de obter, com relativa facilidade, informação sobre os documentos que deveria possuir no momento do embarque e que estavam disponíveis, pelo menos desde a data em que adquiriu as passagens aéreas à reclamada.

Assim, dúvidas não restam quanto à legítima recusa de embarque da reclamante naquele dia 29.06.2022 no voo da reclamada com destino a

Questão diferente que se poderá colocar é se, em face da informação prestada pela reclamada através do seu *contact center*, se a reclamante poderia, a 25.06.2022, cancelar ou reagendar a viagem para e se tal contacto só por si sustenta a posição da reclamante no sentido de não se ser prestada a informação quanto aos

documentos necessários para que a reclamante pudesse embarcar com destino aos EUA.

Refere a reclamante ter celebrado um seguro de viagem, contudo, para além das condições pré-contratuais do seguro de viagem da juntas pela reclamada, nenhum elemento provatório foi junto pela reclamante que sustentasse quais as efetivas condições contratuais celebradas com tal seguradora, que não é parte/reclamada na presente demanda, que pudesse levar este tribunal a considerar que as condições contratuais do contrato de seguro celebrado não foram cumpridas.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A reclamante e a reclamada celebraram entre si um contrato, mediante o qual a reclamada vendeu dois bilhetes de avião de ida e volta ( ) e a reclamante pagou o respetivo preço.

Trata-se de um contrato sinalagmático, por via do qual as partes se obrigam mutuamente a cumprir as prestações por si assumidas e que deve ser pontualmente cumprido (art.º 406º Código Civil).

O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente e não por partes.

Consequentemente, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC), cabendo àquele e não a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não resulta de culpa sua (art.º 799º CC).

O contrato celebrado entre reclamante e reclamada é, pois, um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave.

Caracteriza-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão.

O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado, em especial, pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal – Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional - e pelo Regulamento (CE) nº 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004 (doravante designado por Regulamento).

Ora no Regulamento (CE) n.° 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, são estabelecidos "*os direitos mínimos dos passageiros*, em caso de: a) Recusa de embarque contra sua vontade; b) Cancelamento de voos; c) Atraso de voos," resultando do seu artigo 1º o seguinte:

1. O presente regulamento estabelece, nas condições a seguir especificadas, os direitos mínimos dos passageiros, em caso de:

a) Recusa de embarque contra sua vontade, definindo-se a "Recusa de embarque" como *"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>excepto</u> quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a <u>falta da necessária documentação de viagem</u>;*

Não obstante o facto de o contrato de transporte aéreo internacional se reger pela legislação acima mencionada, atenta a matéria dos presentes autos sempre terá de se atender às regras nucleares do nosso código civil, no que se refere ao cumprimento do contrato.

Neste sentido não poderá deixar de se dizer que a reclamante e a reclamada no gozo da sua liberdade contratual (art.º 405.º do Código Civil) celebraram entre si um contrato mediante o qual a reclamada vendeu à reclamante dois bilhetes de avião ida e volta e, como contrapartida a reclamante pagou à reclamada o preço devido – contrato bilateral sinalagmático.

Entre as mesmas partes resulta contratualmente estipulado no que se reporta ao ***<u>Reembolso</u>*** *que:*

"Todos os bilhetes independentemente da tarifa adquirida, são reembolsáveis se o pedido de reembolso for feito até 24 horas após a emissão do bilhete".

"Após as 24 horas posteriores à emissão do bilhete, aplicam-se as regras da concreta tarifa adquirida pelo passageiro. No caso vertente, a Demandante adquiriu uma tarifa não reembolsável em caso de cancelamento.

*Assim, caso tivesse optado por cancelar a viagem, a Demandante apenas teria direito ao reembolso do valor das **taxas reembolsáveis**: taxa aeroportuária de Portugal (YP), taxa de segurança de Portugal (PT), taxa de serviço de segurança da aviação civil de passageiros dos Estados Unidos (AY), taxa de alfândega do usuário dos Estados Unidos (YC) e taxa sobre Transporte – Chegada / Partida dos Estados Unidos (US), no **valor total de € 86,54** (taxa YP = € 24,46 + taxa PT = € 13,64 + taxa AY = € 5,31 + taxa YC = € 5,79 + US = € 37,34). As demais taxas aplicáveis, designadamente a sobretaxa de combustível (YP) e a taxa de emissão do bilhete (YR), por força da tarifa adquirida pela Demandante são, tal como esta, não reembolsáveis.*

Face ao exposto não poderá ainda deixar de se ter em conta o que decorre do artigo 406º do C.C., designadamente, que os contratos devem ser pontualmente cumpridos *(Pacta sunt servanda)*, ou seja, no estrito cumprimento da boa-fé subjacente nas relações contratuais.

Ora, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (n.º 1 do art.º 762.º do Código Civil).

Mais, o devedor tem de realizar a prestação pontualmente (artigos 406.º n.º 1 e 762.º n.º 1 do Código Civil), de acordo com as regras da boa fé (art.º 762º n.º 2) e integralmente (art.º 763.º).

Aqui chegados teremos de equacionar se a reclamada cumpriu com os seus deveres de informação prestando aos seus clientes informações concretas sobre os documentos que os passageiros teriam de ser portadores no momento do embarque para os EUA.

Atenta a prova produzida pela reclamada entendemos que tais informações foram prestadas e estavam ao alcance de uma simples consulta na internet que a reclamante poderia e deveria ter realizado, desde logo porque, à data em que, iria

realizar a viagem, e diga-se, ainda hoje decorrente das medidas impostas pela COVID 19, as regras de entrada em cada um dos países, são divergentes e requerem uma atenção redobrada por parte de quem vai viajar.

Assim, não pode deixar de se considerar que resultou provado que houve pela reclamada cumprimento do clausulado, e sem mais considerações, há que improceder a pretensão da reclamante no que respeita ao reembolso total do valor pago à reclamada.

Contudo e tal como admitido pela reclamada, a reclamante tem direito ao reembolso do valor das taxas reembolsáveis decorrente da tarifa por si adquirida à reclamada.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando-se a reclamada a devolver à reclamante as taxas reembolsáveis decorrentes da tarifa por si adquirida à reclamada.

O valor do processo fixa-se em **€1.000,58 (mil euros e cinquenta e oito cêntimos)**, *nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*
Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.
Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se o original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 22 de maio de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)