

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a: a) Receber da transportadora aérea operadora assistência (...) e indemnização.
- II. Caso haja direito a indemnização, os passageiros devem receber o valor de: (...) b) *400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros.*
- III. O cancelamento de voo sem o cumprimento dos deveres de informação prévia e/ou de reencaminhamento dentro dos prazos regulamentares previstos conduz à obrigação de indemnizar o passageiro, por parte da operadora, a menos que se verifique alguma circunstância extraordinária, o que não se verificou *in casu*.
- IV. Quanto à compensação por despesas e honorários, da conjugação do disposto no art.º 12º – que prevê a possibilidade de indemnização suplementar, quando devida, acima dos valores previstos no regulamento – com o art.º 1º – que faz referência aos direitos mínimos dos passageiros – nada obsta a que o passageiro tenha direito a indemnização superior à fixada no Regulamento, desde que devidamente demonstrados os factos constitutivos desse direito.

A) RELATÓRIO:

No dia 28/12/2023, a Reclamante apresentou
reclamação contra a Reclamada
alegando o seguinte:

1) Adquiriu em território nacional, por meios à distância, uma viagem com destino à _____
onde iria juntamente com a sua família, composta por 7 pessoas (duas
das quais menores), uma viagem de ida e volta, ou seja, de 22.08.2023 a 29.08.2023, que tinha
como companhia aérea a _____ reserva n.º _____ voos
22/08/2023) e _____ 29/08/2023);

2) A 29/08/2023, foi notificada por via email de que o _____ foi cancelado, tendo sido
recolocado para o dia 31/08/2023 —

3) Ou seja, dois dias após àquele voo que havia adquirido, tendo de suportar despesas
no hotel, visto que tinha regime de Tudo Incluído e nesses dois dias apenas lhes foi aplicado o
regime de Meia Pensão;

4) Uma das passageiras menores _____ viajava sem os pais, o que
implicou que tivesse que efetuar várias chamadas para Portugal, para informar os pais do sucedido
e solicitar nova declaração por conta da prorrogação do prazo para regressarem a Portugal;

5) Neste sentido, o Regulamento Europeu (CE) n.º 889/2002, de 11 de maio e a
Convenção de Montreal, preveem uma indemnização por passageiro no montante de 400,00€,
quando se verifique o atraso ou cancelamento de voo, para distâncias superiores a 1.500 km e
inferiores a 3.500 km, como é o caso em concreto;

6) Assim, segundo a Lei Europeia, sempre teria direito a uma indemnização no valor total
de €400,00, pelo cancelamento do voo;

7) Toda esta situação, provocou incómodos, aborrecimentos e ansiedade, e diversas
despesas acrescidas, bem como, a impossibilidade de cumprir com os compromissos agendados
para aqueles dias em território português;

8) Além da indemnização legalmente prevista, esta ainda efetuou a despesa do autocarro
de _____ no valor de €190,00, acrescido do valor táxi para
regressar para casa com a restante família, no valor de €120,00 e o prejuízo do roaming em
chamadas no valor de 61,59CHF, o que equivale a €64,89;

9) Assim deve, a reclamada a quantia de €774,89, acrescido das despesas de cobrança, como constituição de mandatário e afins, que ainda não foram concretamente contabilizados, mas que se fixa no valor de €150,00.

Peticiona o pagamento de €924,89 por todos os prejuízos causados.

*

A Reclamada não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se no dia 11/03/2024, no Arquivo Municipal de Fafe, sito na Rua Major Miguel Ferreira 97, em Fafe, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €924,89 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito a receber indemnização de €400,00 pelo cancelamento do voo, acrescida de €374,89 por despesas com transporte e chamadas e, ainda, o valor de €150,00 a título de honorários.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) A Reclamante adquiriu em território nacional, por meios à distância, uma viagem de avião, sob a reserva n.º com destino à operada pela Reclamada;
- 2) A viagem incluía voo de ida e volta, com partida no dia 22/08/2023 no e regresso a 29/08/2023, no
- 3) A viagem foi realizada em família, em conjunto com mais 6 elementos para além da Reclamante, incluindo dois menores;
- 4) No dia 29/08/2023, a Reclamada comunicou à Reclamante, por email, que o voo havia sido cancelado e que seria reencaminhada para o voo no dia 31/08/2023;
- 5) A Reclamante suportou o custo de táxi pelo serviço de transporte, desde a estação de dos 7 elementos da viagem, no valor de €120,00;
- 6) A Reclamante suportou despesas de autocarro de para o de 130 CHF, para cinco passageiros;
- 7) A Reclamante suportou despesas de autocarro do para cinco passageiros, no valor de 28 CHF.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) A Reclamante teve de suportar despesas no hotel, uma vez que a viagem foi adquirida em regime de “tudo incluído” e, para os dias adicionais, foi aplicado o regime de meia pensão;
- b) Esta situação provocou incómodos, aborrecimentos e ansiedade, e diversas despesas acrescidas, bem como, a impossibilidade de cumprir com os compromissos agendados para aqueles dias em território português;

- c) A Reclamante teve de realizar vários contactos com os pais da menor que se encontravam em Portugal, para os informar do sucedido;
- d) A Reclamante suportou o custo de chamadas em roaming no valor €64,89;
- e) A Reclamante suportou despesa de autocarro de €190,00;
- f) A Reclamante teve uma despesa de €150,00 com custos de cobrança.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

As partes não compareceram em audiência (apesar de a Reclamante se ter feito representar pela sua I. Mandatária) nem foi produzida prova testemunhal. Assim, para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos.

Foram relevantes os bilhetes de avião juntos aos autos, em nome da Reclamante e dos restantes seis membros, com partida no dia 22/08/2023, às 17h15 em operado pela Reclamada, e regresso no dia 29/08/2023, às 09h15, em associada à reserva . Através do doc. 2 junto pela Reclamante, foi possível confirmar o envio de um email pela Reclamada, no dia 29/08/2023, às 19h39, com a indicação de “recomendação” no voo no dia 31/08/2023, com horário de partida às 17h00. Do email consta uma tabela com a informação dos voos de ida e volta atualizada, isto é, indicação do voo operado no dia 22/08/2023, desde sob a reserva e o novo voo depois da alteração (), para o dia 31/08/2023. São ainda indicados os nomes de todos os passageiros afetados na referida reserva, concluindo-se que os voos foram adquiridos no âmbito da mesma reserva, realizada pela Reclamante em representação de todos. A Reclamante juntou ainda uma declaração emitida pela Reclamada, com a confirmação de que a Reclamante “chegará a no voo Je 31 de agosto de 2023, mais tarde do que originalmente previsto, devido ao cancelamento do voo número o dia 29 de agosto de 2023”. Foram ainda relevantes as faturas dos bilhetes de autocarro () no valor total de 158 CHF, relativo a bilhetes de para cinco passageiros, para o dia 01/09/2023. A Reclamante juntou ainda fatura-recibo emitida pela pelo “serviço ir buscar à estação rodoviária de

7 passageiros para _____ no valor de €120,00, no dia 01/09/2023. Verifica-se, assim, que, atendendo à descrição dos bilhetes de autocarro e do serviço de táxi, existe duplicação de serviço de transporte para o percurso de _____. Ainda que o serviço de autocarro se refira a, apenas, 5 pessoas, o serviço de táxi inclui os 7 passageiros da viagem. Não foi produzida prova que justificasse esta duplicação. Assim, foi apenas considerado o custo de táxi de €120,00 e dos bilhetes de autocarro de _____ de 130 CHF (5 bilhetes a 26 CHF), o que, à data de 1 de setembro de 2023, correspondia a €135,78.

A Reclamante juntou ainda um documento, para comprovar os custos com chamadas de telemóvel, mas o mesmo respeita a todo o período de 10/08 a 09/09/2023, sendo que também nenhum outro elemento de prova foi produzido quanto à necessidade de contacto com familiares em _____ tratando-se de matéria meramente alegada pela Reclamante.

Quanto à restante matéria não provada, trata-se de factos igualmente alegados e não demonstrados pela Reclamante.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 11 de fevereiro, estabelece “os direitos mínimos dos passageiros, em caso de: a) *Recusa de embarque contra sua vontade*; b) *Cancelamento de voos*; e c) *Atraso de voos*.”.

Com relevância para a decisão da causa, estabelece o art.º 5º que, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a: a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8.º e da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do art.º 9º e, ainda, indemnização nos termos do artigo 7.º. A indemnização não será devida se i) *tiverem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, ou ii) tiverem sido informados do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada, ou iii) tiverem sido informados do cancelamento menos de sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada* (n.º 1). Ao abrigo do n.º 4 do referido artigo, o ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado

do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora. Além disso, *ao informar os passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos* – n.º 2.

Nos termos do art.º 8º, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre: a) O reembolso no prazo de sete dias (...); b) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou c) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

A transportadora aérea operadora também não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (art.º 5º, n.º 3).

Caso haja direito a indemnização, os passageiros devem receber o valor de: *a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros; b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b)* – art.º 7º, n.º 1 (sublinhado adicionado). A indemnização deve ser paga em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços. As distâncias para efeitos de indemnização devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica (n.º 3 e 4).

O regulamento aplica-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar (art.º 12º).

Cabe também à transportadora o dever de informar os passageiros, garantindo que na zona de registo dos passageiros seja afixado, de forma claramente visível, o seguinte texto: «Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou estiver atrasado pelo menos duas horas, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o texto que indica os seus direitos, em especial no que diz respeito a indemnização e a assistência» - art.º 14º, n.º 1. A transportadora aérea operadora que cancelar um voo deve distribuir a cada passageiro afetado uma comunicação escrita com as regras de indemnização e de assistência – 14º, n.º 2.

Do exposto resulta que o cancelamento de voo sem o cumprimento dos deveres de informação prévia e/ou de reencaminhamento dentro dos prazos regulamentares previstos conduz

à obrigação de indemnizar o passageiro, por parte da operadora, a menos que se verifique alguma circunstância extraordinária, o que não se verificou *in casu*. A distância entre é de 2792 km, o que representa uma indemnização de €400,00.

Quanto à compensação por despesas e honorários, da conjugação do disposto no art.º 12º – que prevê a possibilidade de indemnização suplementar, quando devida, acima dos valores previstos no regulamento – com o art.º 1º – que faz referência aos direitos mínimos dos passageiros – nada obsta a que o passageiro tenha direito a indemnização superior à fixada no Regulamento, desde que devidamente demonstrados os factos constitutivos desse direito. No entanto, a Reclamante não demonstrou a totalidade das despesas alegadas.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a pagar à Reclamante o montante de €400,00, a título de indemnização pelo cancelamento do voo, e o montante de €255,78, a título de compensação por despesas, absolvendo-a do demais peticionado.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Fafe, 10 de abril de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)