



Processo: 472/2023

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004, estabelece as 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 nos voos;

2. Tem sido defendido pela jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia que, quando os passageiros são vítimas de um atraso considerável, ou seja, de uma duração igual ou superior a três horas, os mesmos devem dispor de um direito a indemnização, com fundamento no artigo 7º do Regulamento nº 251/2004, à semelhança dos passageiros cujo voo inicial foi cancelado,

3. entendimento que radica na circunstância de se considerar que esses passageiros também sofrem uma perda de tempo irreversível e, portanto, um prejuízo análogo.

4. Ainda, há que considerar que a jurisprudência do TJUE tem carácter vinculativo, com relação às matérias abrangidas pelo direito comunitário, o que decorre do Tratado de Roma.

5. O artº 7º do Regulamento prevê uma indemnização no montante de €400, por passageiro, no caso de se tratar de um voo entre 1.500 e 3500 km – distância medida pelo método da rota ortodrómica (alin. b) do nº 1 e nº 4).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

O Demandante formalizou no dia 1 de março, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a **B**, nos termos da qual peticiona indemnização correspondente a €1.200, relativa ao atraso de voo superior a 3h e a três passageiros

Alega, em síntese:

No dia 11 de dezembro de 2022, viajou de Lisboa para a Ilha terceira (voo ...) – 3 pessoas

Em 13.12.2023, apresentou reclamação por atraso superior a 3 horas e o pagamento de €400/passageiro (€1.200), no site que a operadora disponibiliza para o efeito:

2022-000...../C,

2022-000...../D,

2022-000...../E (menor)

Na tentativa de solucionar a divergência quanto ao tempo de atraso do voo, solicitou informação à ANAC sobre a entidade detentora dos registos da hora de chegada dos voos, uma vez que não lhe parece que sejam as transportadoras por si próprias a efetuar esse registo

Em 19.01.2023, a operadora declinou a reclamação alegando que a duração foi de, apenas, 2h52m mas, de acordo com os seus registos e, ainda, por consulta em <https://www.....>, conclui que foram 3h15m

Acresce que nesse mesmo voo viajou uma pessoa sua conhecida que apresentou reclamação e foi atendida

Juntou: confirmação das reservas e detalhes dos três voos, comprovativo das reclamações apresentadas, comprovativo do pagamento das viagens, resposta da B à reclamação, mensagem registada à chegada, *boarding pass*, (fls 3 a 35)

1.2. A Demandada, veio responder à reclamação e requereu que fosse junta aos autos comunicação do INAC - atual ANAC -, para esclarecimento de que a distância ortodrómica entre os Açores e o Continente é de 1.500Km e, nesse sentido, que o valor da indemnização seria de €250/passageiro (fls 42)

Aceitando liquidar a indemnização, mediante um voucher, o valor seria majorado em 20%

1.3. O Demandante regularizou a representação dos outros passageiros (fls 45 a 47), no âmbito do processo, não aceitou a declaração da ANAC, junta pela Demandada, e sustentou que a distância entre Lisboa e a Ilha Terceira é de 1.554,21Km (fls 48 a 51) – posição já assumida pela B em relação a outro passageiro do mesmo voo, também em sede de reclamação apresentada (fls 65 a 70)

1.4. Foi, então, pela Demandada requerida a notificação da ANAC para vir esclarecer o seu entendimento quanto à distância entre o Continente e a Ilha dos Açores, para efeito do cumprimento das disposições do Regulamento 261/2004 - o que foi reiterado em sede de audiência arbitral

A ANAC respondeu e informou:

“O conceito de “distância do artº 7º, nº 1 do Regulamento nº 261/2004 de 11 de fevereiro abrange a distância entre o local da partida e o destino final, que deve ser calculada segundo o método da rota ortodrómica e independentemente da distância efetivamente percorrida. Assim, a distância para efeito de indemnização é sempre calculada entre o ponto de partida e o de chegada.

No caso em apreço, a distância a considerar é assim entre o ponto de partida (Lisboa) e o ponto de chegada (Terceira).

De acordo com a página da IATA, a distância entre os dois pontos é de 1554km, devendo esta ser considerada para efeito de cálculo do montante de indemnização eventualmente devido”.

B - Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

Conforme o nº 1 do artº 2º da 24/96 de 31 de julho (LDC), *“considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Por outro lado, e de acordo com os nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (redação da Lei 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (inferiores à alçada do tribunal de 1ª. instância - €5.000), estão submetidos à arbitragem necessária por opção dos consumidores.

Pelo que, o processo está submetido à arbitragem necessária (nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

Quanto ao valor do processo.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €1.200 (mil e duzentos euros), correspondente ao montante atribuído pelo Demandante à sua reclamação, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Não foram alegadas exceções.

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legítimas.

Cumpra apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante ao pagamento da indemnização de €1.200, pela Demandada, correspondente a atraso superior a 3h e relativo a três voos realizados entre Lisboa e a ilha Terceira no dia 11 de dezembro de 2022, ao abrigo do Regulamento nº 261/2004

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 11 de dezembro de 2023, o Demandante, viajou com a sua mulher, e filho menor, no voo ... da B de Lisboa para a Ilha terceira (fls 3 a 5, 15 a 17, 35);
- II. A viagem realizada através da Transportadora B (I), chegou ao destino com um atraso superior a 3 (três) horas;
- III. Os três passageiros apresentaram reclamação junto da B no dia 13.12.2022, com vista ao pagamento de indemnização (fls 6 a 14);
- IV. A Demandada B já indemnizou uma outra passageira, do mesmo voo, no valor de €400, pelo atraso superior a 3h (fls 65 a 68);
- V. A ANAC confirmou que a distância para efeito de indemnização é sempre calculada entre o ponto de partida e o de chegada, e que para o efeito a distância entre Lisboa e a Ilha Terceira é de 1.554Km.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada, sob I a IV, resulta das declarações do Demandante e dos documentos que juntou aos autos, supra mencionados.

De facto e do processo, constam os bilhetes da viagem, o comprovativo do respetivo pagamento e da reclamação apresentada junto da Demandada com vista ao pagamento da indemnização.



Por outro lado, não foi impugnado o facto de a Demandada ter já indemnizado uma outra passageira do mesmo voo, no mesmo sentido aqui reclamado pelo Demandante que, aliás, juntou também documento que o comprovou.

Quanto à distância entre Lisboa e a Ilha Terceira (V) foi confirmada pela declaração da ANAC junta.

O atraso, superior a 3h fica, também, demonstrado pelo facto de a B ter indemnizado uma outra passageira do mesmo voo pelo mesmo motivo.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e pela Mandatária da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

Do Regulamento 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro

No caso dos presentes autos estamos perante um contrato de transporte aéreo ou acordo pelo qual uma das partes, no exercício de uma atividade organizacional, se compromete a transportar pessoa e/ou coisas, por via área, entre dois pontos geográficos, por meio de aeronave e mediante um preço.

Veio o Regulamento nº 261/2004 de 11 de fevereiro estabelecer as regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos, nomeadamente em caso de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

De acordo com o Considerando (1) *A ação da Comunidade no domínio do transporte aéreo deve ter, entre outros, o objetivo de garantir um elevado nível de proteção dos passageiros e, além disso, devem ser tidas plenamente em conta as exigências de proteção dos consumidores em geral.*



Este Regulamento aplica-se aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica e que tenham uma reserva confirmada para o voo em questão, e a qualquer transportadora aérea operadora que forneça transporte a passageiros abrangidos (cfr. alin. a) do nº 1 e alin. a) do nº 2 do artº 3º).

Quanto a atrasos, refere o Regulamento (artº 6º), que quando tiver motivos razoáveis para prever que, em relação à sua hora programada de partida, um voo se vai atrasar três horas ou mais, em voos entre 1.500km e 3500km, a transportadora deve oferecer aos passageiros a assistência especificada conforme previsto na alin. a) do nº 1 e 2 do artº 9º, ou seja, refeições e bebidas em proporção com o tempo de espera e apoio gratuito em contactos telefónicos.

Por outro lado, tem vindo a entender a doutrina e jurisprudência que o princípio subjacente à proteção dos passageiros no caso de atraso nos voos, é o mesmo que determina o direito à indemnização em caso de cancelamento do voo.

Ora, estamos perante um atraso superior a três horas à chegada – o que é considerado como um *“atraso considerável”*.

E, no que se refere a *“atrasos consideráveis”*, o Tribunal de Justiça da União Europeia já considerou que os passageiros de um voo cancelado e de um voo atrasado sofrem um prejuízo análogo, consistente numa assinalável perda de tempo.

Com base no princípio de igual tratamento, os passageiros que cheguem ao seu destino final com um atraso superior a três horas ou mais têm, então, direito à mesma indemnização, prevista no artº 7º do Regulamento.

Dispõe o artº 7º que os passageiros devem receber uma indemnização no valor de €400 (quatrocentos euros) em caso de voo entre 1.500 e 3.500Km (alin. b) do nº 1), sendo certo que as distâncias devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica (nº 4).

De notar, aqui, o parecer da ANAC junto ao processo, nos termos do qual:

“O conceito de “distância do artº 7º, nº 1 do Regulamento nº 261/2004 de 11 de fevereiro abrange a distância entre o local da partida e o destino final, que deve ser calculada segundo o método da rota ortodrómica e independentemente da distância efetivamente percorrida. Assim, a distância para efeito de indemnização é sempre calculada entre o ponto de partida e o de chegada.

No caso em apreço, a distância a considerar é assim entre o ponto de partida (Lisboa) e o ponto de chegada (Terceira).

De acordo com a página da IATA, a distância entre os dois pontos é de 1554km, devendo esta ser considerada para efeito de cálculo do montante de indemnização eventualmente devido”.

Cumpra também, referir, pela relevância, o AC do TRL , proc.º nº 4453/15.4T8OER.L2-2 in <http://www.dgsi.pt/jtrl>.



“1.–O contrato de transporte é um negócio jurídico representativo de uma prestação de serviços, por meio do qual o transportador compromete-se a deslocar, de forma organizada e mediante o controle da actividade, pessoas ou mercadorias de um lugar para outro, em favor de outrem (passageiro ou expedidor) ou de terceiros (destinatário), mediante uma vantagem económica.

2.–O 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.

3.–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) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

4.–A jurisprudência do TJUE, tem recorrentemente preconizado que sempre que os passageiros são vítimas de um atraso considerável (de uma duração igual ou superior a três horas), os mesmos devem dispor de um direito a indemnização, com fundamento no artigo 7º do Regulamento n.º 251/2004, à semelhança dos passageiros cujo voo inicial foi cancelado, e aos quais a transportadora aérea não está em condições de oferecer o reencaminhamento nas condições previstas no artigo 5º, n.º 1, alínea c), iii) do aludido Regulamento.

5.–Os Tribunais dos Estados Membros da União Europeia não podem deixar de tomar em consideração a jurisprudência do TJUE, relativamente à interpretação e aplicação dos Regulamentos Comunitários, impondo-se um entendimento em conformidade, atentas as razões de uniformidade e de igualdade, por forma à salvaguarda da segurança e confiança jurídicas, indispensáveis ao normal funcionamento do comércio jurídico.

6.–Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, a transportadora será isenta de responsabilidade, não sendo obrigada a pagar a indemnização pelo cancelamento do voo previsto no artigo 7.º, se puder provar a ocorrência de circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

7.–Constituem circunstâncias extraordinárias, na acepção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, casos de força maior ou fenómenos naturais que não correspondem a problemas técnicos e que, como tal, são alheios à transportadora aérea.

(sublinhados nossos).

E, como também se defende neste acórdão, não se argumente com o disposto na Convenção de Montreal (cf. Decreto n.º 39/2002 de 27 de novembro – arts 19º e 22), porquanto a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia tem pugnado pela compatibilização entre os direitos previstos em ambos os diplomas e defendido a interpretação do direito comunitário atendendo ao respetivo contexto e objetivo da regulamentação em que se insere.

(*)

(*) cf. processos C-344/04 (Ac. 10.02.2006 – IATA) – <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:62004CJ0344&rid=1>, (ac. 10.01.2006 ELFA-A, C 581/10 e C 629/10),

<http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/PT/TXT/?qid=1510664990980&uri=CELEX:62010CJ0581>, em que o Tribunal de Justiça da União Europeia confirmou a total compatibilidade do Regulamento 261/2004 com a Convenção de Montreal, e a complementaridade entre ambos os instrumentos jurídicos e acórdãos de 10 de janeiro de 2006, IATA e ELFAA, C-344/04, Colet., p. I-403, n.º 36; e de 6 de maio de 2010, Walz, C-63/09, Colet., p. I-4239).



Ainda, a posição adotada quanto à admissibilidade de indemnização, nos termos do artº 7º, em caso de “atraso considerável” à chegada, de pelo menos 3h, vem, também, consagrada na Comunicação da Comissão de 15.06.20216, “Orientações para a Interpretação do regulamento (CE) nº 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”.

Vejam-se, também, Acórdão do TJUE (Grande Secção) de 26 de fevereiro de 2013 - processo C-11/11, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:62011CJ0011&rid=1>, considerou-se que o artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, deve ser interpretado no sentido de que é devida uma indemnização, com fundamento no mesmo artigo, ao passageiro de um voo com correspondências que sofreu um atraso na partida de uma duração inferior aos limites fixados no artigo 6.º do referido regulamento, mas que chegou ao seu destino final com um atraso igual ou superior a três horas em relação à hora programada de chegada, dado que a referida indemnização não está sujeita à existência de um atraso na partida e, por conseguinte, não depende do facto de estarem preenchidos os requisitos previstos no dito artigo 6.º.

Acórdão (Grande Secção) 23 de outubro de 2012 processos apensos C-581/10 e C-629/10 considerou-se que: O Regulamento n.º 261/2004 visa garantir um elevado nível de proteção dos passageiros, independentemente do facto de se encontrarem numa situação de recusa de embarque, de cancelamento ou de atraso do voo, uma vez que são todos vítimas dos mesmos sérios transtornos e inconvenientes ligados ao transporte aéreo (v. acórdão Sturgeon). A indemnização prevista no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 permite compensar a perda de tempo sofrida pelos passageiros sem que estes tenham de provar que sofreram um dano individualizado. Esta medida permite assim garantir um nível elevado de protecção dos passageiros.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e, como tal, totalmente procedente, condenando-se a Demandada **B** a proceder ao pagamento ao Demandante **A** da quantia de €400 (quatrocentos euros) relativa à cada uma das viagens reclamadas, no total de €1.200 (mil e duzentos euros) – três viagens.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 13 de julho de 2023

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa