

**Proc. n.º 2200/2019**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamantes: A, contribuinte fiscal 000, AA, contribuinte fiscal 000, e AAA, contribuinte fiscal 000, todos residentes R. da M, em C,

Reclamada: B, com sede na Av. I, D, titular do NIPC 000.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 12 de dezembro de 2020, os reclamantes recorreram à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao serviço de transporte aéreo de passageiros que contrataram com a companhia de aviação reclamada.

Os reclamantes alegaram que procederam a reservas para viagens tendo origem na Ilha P e destino em L, no dia 22 de julho de 2019. Mais alegaram que os voos foram todos realizados com os atrasos que discriminam relativamente aos horários previstos. Terminaram pedindo o pagamento de € 1.200,00, sendo € 400,00 por cada passageiro.

A reclamada não apresentou contestação.

### Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do CNIACC, sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 29 de julho de 2020, diligência a que as partes não compareceram, não se fizeram representar, nem apresentaram prova que pudesse ser produzida em audiência.

Foi junta aos autos uma mensagem de correio eletrónico da reclamada, dando nota da intenção de proceder ao pagamento da quantia de € 1.200,00 a título de indemnização pelo atraso no voo. A mensagem tem data de 27 de julho de 2020 e nela é feita constar a indicação do envio pela remetente C, administrativa – apoio jurídico, do gabinete jurídico da reclamada. A mensagem de correio eletrónico em apreço não é assinada por quem possa obrigar a reclamada ou por mandatário, razão pela qual não pode ser tomada como confissão do pedido para efeitos de extinção da instância (o que poderia ser ponderado nos termos e para os efeitos dos arts. 277.º, al. b) e 290.º do Código de Processo Civil [CPC]). Na sequência da mensagem da reclamada, foi a mesma notificada para, no prazo de 5 dias, juntar o

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

comprovativo do pagamento. Contudo, a reclamada não correspondeu ao teor da notificação. Nessa medida, cumpre proferir decisão de mérito.

O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

#### Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) Os reclamantes procederam a reservas para viagens de avião junto da reclamada tendo como local de origem a Ilha P no Arquipélago Y e como local de destino L;
- B) As reservas reportavam ao dia 22 de julho de 2019;
- C) De acordo com as reservas efetuadas, os reclamantes deveriam:
  - i. partir da Ilha P às 16H35 e chegar à T às 17H10, no voo 000;
  - ii. partir da T às 17H35 e chegar a D às 18H15, no voo 000;
  - iii. partir de D às 19H30 e chegar a L às 22H40, no voo 000;
- D) Não obstante o teor das reservas, os reclamantes viajaram do P para a T, tendo partido às 18H00 e chegado às 18H30; e viajaram diretamente da T para L, no voo 000, tendo partido às 21H25 e chegado às 3H37 do dia 23 de julho de 2019;
- E) Os atrasos, bem como a substituição do voo, ocorreram por motivos não concretamente apurados, tendo os serviços dos aeroportos divulgado a mensagem de que os mesmos se ficaram a dever a “atrasos na chegada da aeronave”, através do sistema de alto-falante;
- F) Durante os períodos de espera, não foram servidas ou disponibilizadas aos passageiros quaisquer bebidas ou alimentos;
- G) A alteração dos horários de chegada a Lisboa provocou aos reclamantes perturbações ao nível das respetivas atividades profissionais.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados resultam essencialmente da análise aos documentos de fls 3 a 12, dos quais resultam indicações relevantes relativas às passagens reservadas e viagens efetivamente realizadas. Os ditos documentos não foram colocados em causa pela reclamada. Aliás, consta dos autos ainda o documento de mensagem de correio eletrónico através da qual a reclamada (serviços de apoio ao cliente) responde à reclamação dos reclamantes. Dessa mensagem não resulta que a reclamada coloque em causa a versão dos factos apresentada pelos reclamantes mas apenas e só uma divergência relativamente ao tratamento jurídico desses factos e ao valor de indemnização devido.

#### Fundamentação jurídica

O pedido dos reclamantes diz respeito ao pagamento de indemnização no valor de € 1.200,00, sendo € 400,00 por cada passageiro / reclamante. A pretensão dos reclamantes assenta no tempo de atraso (4H57), no entendimento de que a viagem é intracomunitária e com distância superior a 1500 kms.

Entre as partes foi celebrado um contrato de transporte aéreo, sendo os reclamantes passageiros e a reclamada transportadora aérea. O incumprimento deste contrato no que toca a atrasos é regulado pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 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 (CEE) n.º 295/91.

O teor do Regulamento não estabelece de forma expressa ou literal o direito dos passageiros a indemnização em caso de atraso, designadamente no que se refere ao respetivo art. 6.º. Com efeito, a indemnização peticionada pelos reclamantes aparenta ser apenas devida em caso de recusa de embarque ou cancelamento (arts. 4.º, n.º 3, 5.º, n.º 1, al. c) e 7.º do Regulamento).

Contudo, a jurisprudência europeia tem vindo a interpretar o conceito de atraso à luz dos objetivos do Regulamento de molde a admitir o direito à indemnização quando o atraso reúna determinadas características. Assim, o Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 19 de Novembro de 2009 estabeleceu que a indemnização prevista no art. 7.º do Regulamento é devida “quando o tempo que (*os passageiros de voos atrasados*) perderam por causa desses voos seja igual ou superior a três horas, isto é, quando cheguem ao seu destino final três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> “... deve concluir-se que os passageiros de voos atrasados podem invocar o direito a indemnização previsto no artigo 7.o do Regulamento n.o 261/2004, quando o tempo que perderam por causa desses voos seja igual ou superior a três horas, isto é, quando cheguem ao seu destino final três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea.” Acórdão do Tribunal de

Em face do exposto, porque verificados os pressupostos de aplicação do art. 7.º, n.º 1, al. b) do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, conclui-se que os reclamantes têm direito à indemnização no valor de € 400,00 por cada um, perfazendo o montante total de € 1.200,00.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar a cada um dos reclamantes a quantia de € 400,00 (quatrocentos euros), perfazendo o valor total de € 1.200,00 (mil e duzentos euros).

Notifique-se.

Braga, 13 de agosto de 2020

O Juiz-Árbitro

---

Justiça (Quarta Secção) de 19 de Novembro de 2009, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62007CJ0402>.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt)