

**Proc. n.º 282/2022**

## **SENTENÇA**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral necessário em que são

**Reclamante:** A, com identificação nos autos.

e

**Reclamada:** B, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada três passagens aéreas. Que devido a atraso no *check-in* efetuado pela Reclamada, os passageiros receberem os cartões de embarque tardiamente, não lhes tendo sido posteriormente permitido embarcar no voo pretendido. Que só partiram noutra dia, com transtornos e danos. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de todas as despesas que considera ter sofrido, num total de € 1 806,71, acrescido do pagamento das despesas que venham a suportadas com o processo de mediação/arbitragem (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, veio a Reclamada, apresentar contestação, nos termos da qual, em suma, alegou que o *check-in* em questão foi efetuado tardiamente por facto imputável à Reclamante, tendo os passageiros sido alertados para o fecho das portas de embarque e que o percurso até às mesmas é curto e acessível. Que a Reclamada efetuou o mencionado *check-in*. Conclui, a final, pela improcedência da ação (cf. contestação a fls. 56 e ss.).

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamante adquiriu à Reclamada três passagens/bilhetes para o voo --- de 27 de setembro de 2021, com hora prevista às 19h:05m (de Lisboa) e destino de Lisboa para a Ponta Delgada (cf. doc. a fls. 40);
2. A Reclamante, juntamente com os passageiros C, compareceu no aeroporto internacional de Lisboa, junto do atendimento da Reclamada para efetuar o *check-in*, acompanhada por cinco cães (cf. doc. a fls. 40 e 41);
3. Dois desses animais iriam viajar no porão do avião e os restantes acompanhariam a Reclamante, e os demais passageiros, na cabine do avião (cf. declarações da Reclamante e da testemunha C);
4. A Reclamante e os passageiros C e D, compareceram no *check-in* às 16h:54m (17:54 de Lisboa) (cf. doc. n.º 1 junto com a contestação, a fls. 60-61, e depoimento da testemunha E);
5. Os cartões de embarque da Reclamante e dos passageiros C foram impressos às 17h:02m (18h:02 de Lisboa) (cf. docs. n.º 1 junto com a contestação, a fls. 61, e depoimento da testemunha E);
6. Por essa ocasião, a Reclamante e os passageiros C e D foram avisados que deveriam deslocar-se prontamente para a portas de embarque (cf. depoimento da testemunha C);
7. Às 17h:19 (18h:19 de Lisboa) a Reclamante procedeu ao pagamento do valor dos cães que iam embarcar no porão, condição necessária para o seu embarque (cf. docs. n.º 1 junto com a contestação, a fls. 61, e depoimento da testemunha E);

8. A porta de embarque do voo em questão era a porta 25, um acesso por manga (cf. depoimentos das testemunhas E e F);
9. O percurso da zona do *check-in* até à porta de embarque 25 demora cerca de 10 minutos sem interrupções (cf. depoimentos das testemunhas E e F);
10. Neste percurso, acresce o tempo necessário à exibição e passagem do bilhete no torniquete e o rastreio/revista dos passageiros na zona de segurança (cf. depoimento da testemunha F);
11. O embarque do voo em questão foi encerrado pela 18h:55m, para um voo com partida à 19h05m (doc. n.º 4 junto com a contestação, a fls. 70-71, e depoimento das testemunhas E e F);
12. A Reclamante e os passageiros C e D, chegaram pelas 19h:01m à porta de embarque 25 (doc. n.º 4 junto com a contestação, a fls. 70-71, e depoimento das testemunhas E e F);
13. A Reclamante, e os passageiros C e D, não embarcaram no voo --- (provado por acordo das Partes);
14. Os Reclamantes regressaram a Montemor o Novo de veículo, para a sua casa, onde permaneceram até ao dia 29 de setembro (cf. declarações de parte da Reclamante e depoimento da testemunha C);
15. A Reclamada arranjou lugares disponíveis em voo de Lisboa para Ponta Delgada para a Reclamante, os passageiros C e D, e os cinco cães a 29 de setembro de 2021, pelas 12h:50m (cf. cartões de embarque a fls. 39, recibos e notas de créditos juntas a fls. 18V e ss.);
16. O *check-in* de passageiros que transportam animais, seja na cabine ou no porão, é mais complexo e moroso, com procedimentos específicos (cf. docs. n.ºs 5 a 9 junto com a contestação, a fls. 72 e ss.);
17. Nestes casos, os passageiros são advertidos para comparecer à hora da abertura do balcão do *check-in* (cf. doc. n.º 9 junto com a contestação, a fls. 76);

18. A Reclamante e o passageiro D, são passageiros com alguma idade;
19. A Reclamante não comunicou à Reclamada a existência de situação de mobilidade reduzida ou de assistência especial (cf. declarações da Reclamante e doc. a fls. 81);
20. A Reclamante e o passageiro D são passageiros frequentes da Reclamada, já viajaram inúmeras vezes na Reclamada e, mais recentemente, com animais, de Lisboa para a Ponta Delgada (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha C).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que a Reclamante tenha suportado despesas com deslocações para além das constantes do doc. junto a fls. 28V;
- B. O valor concreto das refeições suportadas pela Reclamante e/ou pelos demais passageiros que a acompanhavam;
- C. Qua a Reclamante tenha suportado € 5,52 com nova medicação para os seus animais.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante, e das testemunhas por esta arroladas: C e D, passageiros do voo em questão.

No que concerne às testemunhadas da Reclamada, foram ouvidas E, engenheiro informático da Reclamada, e F, técnico de tráfego, *check-in* e embarque da ----, empresa que presta assistência à Reclamada.

Quanto à primeira testemunha da Reclamada, foi a mesma confrontada com os documentos 1 a 3 juntos com a contestação, confirmando e explicando, de forma credível e fundamentada, os dados que constam do mesmo, esclarecendo que os mesmos são gerados informaticamente no momento em que os passageiros/clientes se apresentam a fazer o *check-in*, os bilhetes são emitidos e são pagos os valores devidos necessários ao embarque de animais e/ou bagagem.

Por sua vez, a segunda testemunha da Reclamada, confrontada com o relatório junto com a contestação a fls. 70-71, confirmou que é um relatório da ---, no caso elaborado por um colega, e que corresponde aos relatórios que a --- elabora por cada voo em que presta assistência no embarque à Reclamada, com o histórico do mesmo e de todas as ocorrências verificadas. Que, no caso em análise, sendo o embarque efetuado por manga, beneficia de um prazo adicional de 10 minutos quanto ao encerramento da porta, tendo os passageiros em questão aparecido na porta de embarque às 19h:01, após o embarque ter encerrado. Quanto ao tempo necessário a percorrer a zona do *check-in* até ao portão 25, esclareceu a testemunha que, a uma velocidade normal, demorará, se for efetuado sem paragens, entre 7 a 10 minutos.

Especificamente, no que diz respeito às horas em que a Reclamante se apresentou a efetuar o *check-in*, nada mais foi possível dar como provado para além do que consta em 4 a 7 dos factos provados. Com efeito, neste âmbito, não se pode deixar de se assinalar que a Reclamante e as testemunhas por esta apresentadas referiram horas diferentes, sendo certo que a Reclamante e a testemunha G disserem que o assunto foi tratado pela testemunha C. Por sua vez, esta testemunha declarou que não havia muita gente para efetuar o *check-in* e que, por ocasião do mesmo, foram alertados para a necessidade de se apressarem. O que permite inferir, juntamente com os docs. n.ºs 1 a 4 da contestação que a Reclamante não se apresentou a efetuar o *check-in* com a antecedência de se impunha. Mais declarou esta testemunha que, após o *check-in*, a Reclamante e os demais passageiros foram diretamente para a porta embarque, mas que quando chegaram à mesma o embarque foi-lhe negado por já ter sido encerrado.

Concretamente quanto ao facto provado sob n.º 19, resultou o mesmo provado em julgamento, ao tomar declarações de parte da Reclamante e na inquirição da testemunha D, fazendo-se ainda notar que a Reclamante reconheceu, na reclamação a fls., ter limitações de locomoção.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A, não foi o mesmo sequer alegado pela Reclamante.

Quanto ao facto não provado B., apenas ficou provado que a Reclamante suportou um custo de 10,20 € com transportes, no período compreendido entre os dias 27 e 29 de setembro, conforme consta da fatura 728C21. Quanto à fatura junta pela Reclamante a fls. 28, com o n.º 6693C21, faz-se notar que, não sendo a mesma relativa ao período compreendido entre 27 e 29 de setembro de 2021, não releva. Por outro lado, perante tal documento, e não estando o documento junto pela Reclamante a fls. 28V subordinado ao número de quilómetros percorridos, não se divisa qualquer custo adicional suportado pela Reclamante com deslocações.

Quanto ao facto não provado C., faz-se notar que apenas foi possível dar como provado que a Reclamada não prestou quaisquer refeições ou bebidas à Reclamante entre o final do dia 27 de setembro e as 12h:50m, do dia 29 de setembro. Na verdade, apesar de a Reclamante falar em despesas diárias de € 100,00, por dia, por passageiro, não juntou qualquer documento comprovativo de tais despesas, como faturas de refeições ou de compra de comida.

No que concerne ao facto não provado D., também não logrou a Reclamante demonstrar, designadamente por meio de documento ou declaração veterinária que tivesse suportado € 5,52, com nova medicação para os animais que transportava, limitando-se a afirmar a sua realização. Impunha-se, a nosso ver, prova adicional.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber, em primeiro lugar, se a Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizada da Reclamada, companhia aérea, por esta ter recusado o embarque para o voo ----. Na eventualidade de a resposta ser afirmativa, impõe-se fixar o montante da respetiva indemnização.

Explicita-se: o eventual direito a indemnização da Reclamante e apenas esta.

Com efeito, compulsada a Reclamação apresentada a fls., e o respetivo formulário, verifica-se que a presente reclamação tem por Reclamante A e apenas esta. No mesmo sentido, a procuração forense junta a fls. 5 dos autos encontra-se subscrita pela Reclamante A.

Assim, perante o exposto, não se divisa com que fundamento possa a Reclamante, ou o seu mandatário, peticionar, nestes autos, o pagamento de indemnizações por danos/despesas incorridas por outros passageiros além da Reclamante. Com efeito, em momento algum se alega que os mesmos sejam, por hipótese, menores ou maiores acompanhados. Assim, para este Tribunal poder conhecer dos pedidos dirigidos pela Reclamante, através do seu mandatário, contra os demais passageiros, teria sido necessário que a reclamação tivesse sido apresentada pela Reclamante e pelos demais passageiros que a acompanharam, e que a procuração forense junta aos autos tivesse sido subscrita, além da Reclamante, pelos demais passageiros que a acompanharam. O que não se verifica. Assim, toda e qualquer pretensão indemnizatória em análise nestes autos, a ser reconhecida, só pode circunscrever-se aos danos/prejuízos/despesas incorridos pela Reclamante.

Compulsados os factos provados, não há dúvidas que a Reclamante efetuou o *check-in* para o voo ---- e que, posteriormente, já com cartão de embarque em seu poder, não lhe foi permitido embarcar. Deste modo, a matéria em questão encontra-se prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro. Este Regulamento, que vigora diretamente na ordem jurídica nacional sem necessidade de transposição, prevê, entre outros, os direitos mínimos dos passageiros em caso de recusa de embarque contra a sua vontade [cf. al. a) do n.º 1 do artigo 1.º]. Isto é, de 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, exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem [cf. al. j) do artigo 2.º do mencionado Regulamento].

No caso em análise, perante a matéria de facto, considera o Tribunal que o embarque recusado pela companhia aérea ora Reclamada à Reclamante e aos demais passageiros que a acompanhavam foi justificado. Com efeito, ficou demonstrado que o *check-in* da Reclamante, para um voo cuja partida estava prevista às 19h:05m e a hora para embarcar terminava às 18h:55m, apenas teve início às 17h:54. Mais ficou provado que a Reclamante só chegou ao portão de embarque às 19h:01m. Ou seja, após a hora para embarcar no voo ter terminado.

Perante a matéria de facto, apesar de não ter ficado provado que, entre o momento em que efetuou o *check-in* e o momento em que se apresentou no portão de embarque, a Reclamante e os demais passageiros tenha efetuado deslocações desnecessárias,

somos forçados a concluir que a Reclamante não chegou a horas do embarque, nem com a devida antecedência ao *check-in*. Com efeito, a Reclamante não podia ignorar que o seu *check-in* era mais complexo e com mais procedimentos, motivo pelo qual a Reclamada expressamente indica aos passageiros nestas situações para se apresentarem a fazer o *check-in* na hora da abertura do balcão que, conforme é do domínio público, é com duas horas de antecedência em relação à hora da partida. Ou seja, às 17h:05m. Tal não foi o caso. Assim, não se pode deixar de censurar a conduta da Reclamante ao efetuar o *check-in* nas horas em que o fez. Regressando à matéria de facto, bastaria à Reclamante ter-se apresentado com 1 hora e meia de antecedência a fazer o *check-in* para ter alcançado o portão de embarque ainda aberto, uma vez que chegou ao mesmo com um atraso de 6 minutos sobre a hora de fecho.

Em suma: a Reclamada sabia que devia fazer o *check-in* mais cedo e não podia ignorar que, em razão da sua idade, do número de passageiros a viajar e de estar acompanhada por 5 animais, três dos quais iriam dentro da cabine do avião, necessitaria de mais tempo para se deslocar até à porta de embarque, comparativamente com a generalidade dos demais passageiros.

Termos em que, não tem a Reclamante direito a qualquer indemnização ou assistência da Reclamada, por estamos perante uma recusa justificada.

#### 4. DECISÃO

Julga-se improcedente, por não provada, a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada B, dos pedidos apresentados pela Reclamante A.

Fixa-se à ação o valor de € 1 806,71 (mil oitocentos e seis euros e setenta e um cêntimo), valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de julho de 2022.

O Juiz Árbitro,

Tiago Soares da Fonseca