

Processo N.º 1272/2025/C

Sumário:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, 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.

III – A opção de um passageiro em não viajar para acompanhar outro não é protegida pela lei.

1. Identificação das partes

Reclamantes: xxxxxxxx

Reclamada: xxxxxxxx

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 21 de fevereiro de 2025, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

3. Do objeto do litígio

Alegam os Reclamantes, em síntese que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreo com a Reclamada para dois voos de Lisboa - Londres com a reserva referenciada em xxxxx, a realizar pela Reclamada, no dia 16.08.2024 com regresso a dia 19.08.2024.

Contudo em data não apurada foi cancelado o voo anterior, e aceite a transferência daquele voo para outro, cujo itinerário se alterava para Lisboa - Funchal – Londres, a realizar a 14.08.2024, conforme informação enviada por email aos reclamantes no dia 12.08.2024.

Essa transferência passou a ser parte da reserva xxxxxxx, que teria como regresso de Londres a Lisboa no mesmo dia inicial a 19.08.2024.

No momento do embarque do voo Lisboa- Funchal os passageiros foram confrontados com a falta de assento para um dos passageiros, tendo sido negado o embarque por overbooking ao passageiro xxxx, conforme prova vinda por email a 14.08.2024.

O outro passageiro poderia ter embarcado, contudo entendeu que não fazia sentido viajar um sozinho.

E optaram por não o fazer, devido aos constrangimentos causados no seu entender na porta de embarque com a tripulação da Reclamada.

E foi nessa mesma data – 14.08.2024 – adquirido outro voo para os reclamantes passageiros, para poder chegar ao seu destino final Londres, contudo por via Lisboa – Barcelona, na companhia aérea xxxxx, com ida a 16.08.2024 e regresso a 19.08.2024.

Foi pago por esses voos €511.90 para cada um, no total de €1023.80. Assim finalizam o seu pedido reformulando o mesmo em €2623.80, correspondendo o cancelamento do embarque negado e do voo cancelado em €800 cada um no total de €1600, a somar ao valor pago à outra companhia acima mencionado de €1023.80.

A reclamada na sua contestação não impugna a existência do cancelamento do voo inicial e a transferência para outro voo, o que foi aceite pelos Reclamantes.

Faz referência com documento interno nos autos, que a 01.09.2024 teria havido indicação para pagamento de €800, o que os reclamantes contestam que tenha acontecido.

E foi ainda proposto escolha entre reembolso do valor pago pelos voos ou remarcação, e estes terão aceite a remarcação.

Nesse sentido alega que no novo voo remarcado apenas um passageiro teve cancelamento por overbooking, e por isso faz uma proposta de pagamento relativa a valor de compensação de €400 a somar ao valor de €511,90 do novo voo em entidade terceira que teve de ser adquirido.

Num total a pagar ainda de €911,90.

Os Reclamantes não aceitaram a proposta, não sendo possível conciliar as partes.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelos reclamantes.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado, fixa-se o valor da causa em **€2623** (dois mil e seiscentos e vinte e três euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estarem presentes os Reclamante, via zoom, e a Reclamada, representada pela ilustre mandatária.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, tendo sido ouvidas as partes. Foi proposto e dado prazo para que os reclamantes reformulassem o pedido aclarando-o, para que depois a reclamada pudesse pronunciar-se.

Finda a prova apresentada e as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente, e estes dados indicados supra seriam notificadas da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

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

Não há assim exceções, a serem apreciadas.

Cumpre decidir.

7. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

7.1. Resultam como factos relevantes, (provados e não provados):

- a. A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à realização de viagens aéreas;
- b. Os Reclamantes adquiriram passagens aéreas para voar de Lisboa a Londres, no dia 16.08.2024 e regresso a 19.08.2024;
- c. Cujo voo foi cancelado;
- d. E apurado o pagamento de compensação devida de €800, a 01.09.2024;
- e. A 12.08.2024 os passageiros aceitaram a remarcação do voo, em vez do seu reembolso;

- f. Que passaria a ter o itinerário Lisboa - Funchal - Londres nas datas 14.08.2024 e regresso a 19.08.2024
- g. No dia 14.08.2024 apenas um dos passageiros poderia prosseguir viagem;
- h. Pois quanto ao reclamante xxxxxx e conforme email do dia 14.08.2024, houve lugar a overbooking, que o impediu de embarcar;
- i. Havia, no entanto, a possibilidade da reclamante xxxxxx ter embarcado - não tendo a mesma recebido nenhuma comunicação de remarcação;
- j. Verificando-se um lapso nas informações dadas em contestação, já que o email da Reclamada se dirigiu ao consumidor e não à consumidora;
- k. A passageira optou por não embarcar por não lhe fazer sentido viajar um dos membros do casal sozinho;
- l. E compraram nessa data 14.08.2024 um outro voo de Lisboa – Barcelona – Londres,
- m. Para cada um dos passageiros, suportando o custo de €511.90 cada um com essa aquisição à xxxxxxxx de uma solução para poderem viajar,
- n. Até à data nenhum valor da compensação do voo relativo à inicial reserva com a referência xxxxxx, apurado em €800 conforme menção aos autos confirmada pela Reclamada foi recebida pelos Reclamantes.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos dos Reclamantes, e o alegado pela mandatária da Reclamada, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

8. Do Direito

Entre os reclamantes e a reclamada existiu um contrato para a prestação de transporte aéreo como passageiros.

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial a quem os reclamantes contrataram a prestação do serviço de transporte aéreo, que se consubstanciava na viagem de Lisboa para Londres, a realizar no dia 16 de agosto de 2024, e regresso

a 19 de agosto de 2024, estamos perante uma relação de consumo genericamente pensada.

Estes serviços são regulados pelo Regulamento de Transporte Aéreo de Passageiros, Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabeleceu as regras comuns para a indemnização e assistência dos passageiros de transporte aéreo, nomeadamente em casos de recusa de embarque, de cancelamento ou atraso dos voos.

Aqui neste diploma deve atender-se ao art. 1.º b) e ao art. 3.º n.º 1 al. a) do mesmo Regulamento para se verificar se o peticionado se enquadra nos direitos mínimos dos passageiros.

Sendo que em situações de cancelamento de voos e nos termos di art. 5.º n.º 1 al. a) do Regulamento supracitado, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea a devida assistência, nos termos do art. 8.º e nos termos do art. 5.º n.º 1 al. b) do mesmo diploma a receber tal pela al. a) do n.º 1 e do n.º 2 do art. 9, ainda que ocorra reencaminhamento.

Em casos de cancelamento de voos, determina o Regulamento o que deve ser oferecido aos passageiros, resultando uma indemnização de acordo com o art. 7.º diferente da indemnização geral por danos causados na esfera de outrem.

E esta para o caso em apreço é calculada pela distância em causa pelo valor de €400 por passageiros, relativamente ao cancelamento do voo datado de 16.08.2024 e cujo pagamento de compensação foi reconhecido pela Reclamada nos autos, e dado a indicação que estaria pago, a 01.09.2024 mas tal não foi confirmado pelos Reclamantes, estando ainda por receber.

Quanto ao reencaminhamento para novo voo, em alternativa ao reembolso do valor dos voos, foi uma opção aceite pelos Reclamante e que legalmente se coloca.

Nessa nova reserva, ligada com a anterior, mas com nova referência – xxxxxx, apenas um dos passageiros teve uma situação de cancelamento de voo, protegida por lei, por overbooking reconhecido.

De acordo com a prova dos autos e o testemunho escrito, um dos passageiros poderia ter prosseguido viagem Lisboa - Funchal - Londres, mas para não se separarem optaram por não o fazer. Mas a lei não protege os consumidores nesse sentido.

Atendendo a email constante nos autos da reclamada com data de 14.08.2024 o passageiro xxxxxx que teve o voo cancelado, e que tem por isso direito a devida compensação por tal, novamente no valor de €400.

Considerando que houve uma aquisição de um voo terceiro à xxxxxx como despesa inerente a este cancelamento sofrido – apenas para um dos passageiros de acordo com a documentação entregue aos autos, apenas este deverá ser reembolsado da despesa tida de €511.90, somando assim um total de €911.80 aos €800 assumidos e com data de 01.09.2024, mas até à data ainda não recebidos de acordo com informação nos autos, apesar de autorização interna em documentação pouco perceptível a este tribunal de que naquela data havia sido autorizado.

Desta feita deve decair parcialmente a pretensão, condenando-se a reclamada ao pagamento total de €1711.80, a menos que comprove com o documento da transferência bancária onde conste o IBAN e nome dos Reclamantes, que o valor de €800 já foi transferido, o que faria na data ter apenas de pagar o remanescente de €911.80.

9. Das Custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela

totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art.º 42 Regulamento de Arbitragem do CAUAL é determinado que «são devidas custas pelo processo arbitral, nos termos do Regulamento de Custas.»

São assim devidas as custas repartidas pelas partes conforme Regulamento.

10. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a pagar o valor total de €1711.80.

Sendo que se remeter aos autos prova bancária (com identificação de IBAN, nome e data) de que o valor de €800 já foi transferido aos reclamantes, terá apenas nesta data de pagar €911.80.

Devem os reclamantes enviar aos autos o IBAN com prova do nome e titularidade da conta de um deles, para o qual pretendem que seja feito o pagamento.

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de março de 2025

A juiz-árbitro



Eleonora Santos