

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora indemnização.
- II. 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).



A) RELATÓRIO

No dia 05/09/2022, a Requerente **A**, residente na AA, apresentou reclamação contra a Requerida **B**, com sede BB, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 28/06 comprou na internet através da C, 2 bilhetes de avião de ida e volta à Sicília, um para si e outro para o companheiro de viagem, L, com ida pela D (Porto-Paris-Catânia) e volta pela B (Palermo-Milão-Porto);

2) No dia 25 de agosto, dia anterior ao regresso, recebeu às 15h05, um SMS a informar que o voo de Milão para o Porto tinha sido cancelado devido a ação industrial;

3) Como alternativa, poderia escolher um voo de ligação no próprio dia da mensagem ou dali a uma semana ou receber o valor pago pelo bilhete, no montante de €135,00 por passageiro, estando apenas assegurada a viagem de Palermo para Milão no dia 26 de agosto;

4) Por motivos profissionais e pessoais não lhe restou alternativa senão comprar uma nova viagem de ligação de Milão ao Porto, através da E que custou €475,00 para os dois passageiros;

5) Mesmo assim, chegou com 2 horas mais tarde do que o previsto;

6) Reclamou no portal da B e preencheu o formulário referente ao cancelamento do voo, tendo-lhe a companhia por fim informado de que não teria direito a qualquer indemnização, por terem sido informados de que havia greve de assistência em escala de 26 a 28 de agosto.

Peticiona a devolução legal atribuída para estas situações.

*

A Requerida não apresentou contestação.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 23/03/2023 nas instalações do CIAB, em Braga, 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 CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, 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.

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

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €400,00 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), cfr. artigo art.º 6 do Regulamento do CIAB e o litígio está sujeito a arbitragem necessária por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

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 e em que montante a Requerente tem direito a ser compensada pelo cancelamento do voo.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) A Requerente comprou 2 bilhetes na plataforma F, com destino ao Porto a partir de Palermo e escala em Milão, operado pela Requerida, para o dia 26/08/2022;
- 2) No dia 25/08/2022, a Requerente foi informada por SMS de que o voo de Milão para o Porto tinha sido cancelado;
- 3) A Requerente foi informada pela F da possibilidade de escolher entre a) reembolso imediato do preço do bilhete cancelado, b) crédito de €135,00 para escolher outro voo; c) reserva de novo voo com escala em Lisboa para o dia 27/08/2022;
- 4) A Requerente comprou uma nova viagem de Milão ao Porto, operada pela E, pelo preço de €475,00 para os dois passageiros;
- 5) A Requerente reclamou junto da Requerida e foi informada de que não teria direito a indemnização, por ter sido informada de que o cancelamento se deveu a greve de assistência de 26 a 28 de agosto.



FACTOS NÃO PROVADOS

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

a) A Requerida ofereceu alternativa entre escolher um voo de ligação no dia 25/08/2022 ou dali a uma semana ou receber o valor pago pelo bilhete, no montante de €135,00 por passageiro.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, 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. CIAB). Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida e as declarações da Requerente.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** ficou demonstrado pelo documento junto aos autos pela Requerente correspondente à reserva do voo Palermo - Porto, com a indicação do email da Requerente, do preço, dos nomes dos passageiros (A e L) e das informações dos voos (hora, data e operadora). Embora a Requerente tenha alegado que a reserva foi realizada junto da C, tal indicação terá sido lapso por confusão com o voo adquirido após o cancelamento, esse sim reservado através daquela plataforma, para o voo operado pela E. O **ponto 2)** é facto provado pela SMS enviada pela Requerida e junta aos autos. O **ponto 3)** foi provado pelo email enviado pela F à Requerente. Trata-se, pois, de informação transmitida pela entidade através da qual a Requerente reservou os voos e não pela Requerida. Por outro lado, contrariamente ao alegado pela Requerente, não foi oferecida alternativa entre voos nem a devolução do montante de €135,00 [**alínea a)** da matéria não provada], mas a possibilidade de escolher entre o reembolso imediato do bilhete no valor de €108,00, um voucher para poder utilizar no valor de €135,00 ou a possibilidade de reserva de voo para o dia 27/08. No entanto, em audiência a Requerente esclareceu que pesquisou por voos disponíveis e os únicos seriam realizados no próprio dia 25/08 ou no dia 27/08. Mais referiu que solicitou o reembolso do voo através do *link* disponibilizado e que o mesmo não se verificou. Em todo o caso, do email junto aos autos enviado pela F, no dia 26/08/2022 é referido que, perante a falta de resposta, seria a Requerente reembolsada dos valores dos bilhetes, o que até à data do julgamento, não tinha acontecido, nem por parte da referida plataforma, nem pela Requerida. O **ponto 4)** ficou demonstrado pela



cópia da reserva junta aos autos. Foi também relevante o depoimento da testemunha, passageiro da mesma viagem, que referiu que foram avisados do cancelamento no dia anterior à viagem e que tinham prazo para decidir se queriam trocar a viagem ou resolver por meios próprios. As propostas de troca de voo não eram adequadas à disponibilidade de ambos e por isso optaram por adquirir dois bilhetes com horário de partida semelhante à viagem original, junto da E.

O **ponto 5)** ficou demonstrado pelo email junto a fls. 12. Não obstante a Requerida ter comunicado à Requerente que procedeu ao cancelamento do voo por motivos de greve, não produziu qualquer prova nesse sentido, isto é, não demonstrou que se tenha verificado greve que impedisse a realização do voo em causa.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 1º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, são estabelecidos “os *direitos mínimos dos passageiros*, em caso de: a) Recusa de embarque contra sua vontade; b) Cancelamento de voos; c) Atraso de voos.”

O art.º 5º estabelece que, em caso de cancelamento de um voo, **os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora 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).

A transportadora aérea operadora 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 (n.º 3).



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.

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). 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.

Considerando que a Requerida não conseguiu demonstrar que se tenha verificado qualquer circunstância extraordinária, aliás, tampouco o alegou já que não foi apresentada contestação, e não tendo disponibilizado qualquer voo que partisse até 1 hora antes da hora programada e com chegada até 2 horas depois, é responsável pelo pagamento da indemnização prevista no Regulamento comunitário, sendo que, estando em causa um voo com mais de 1500 km (e menos de 3500 km), tem a Reclamante direito a uma indemnização no valor de €400,00.

Atendendo a que a indemnização é devida por passageiro e não em função do adquirente das viagens, a Requerente tem legitimidade, apenas, para receber o valor a si devido e não a indemnização devida ao segundo passageiro.

DECISÃO:

Julgo a ação procedente e, em consequência, condeno a Requerida ao pagamento de €400,00 a título de indemnização pelo cancelamento do voo.

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

Notifique.

Braga, 23 de abril de 2023

O Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)