

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. Nos casos de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora (...) a possibilidade de escolher entre o reembolso no prazo de 7 dias do preço total da compra do bilhete para a parte da viagem não efetuada e o reencaminhamento em condições de transporte equivalentes para o seu destino final na primeira oportunidade ou reencaminhamento em condições de transporte equivalentes para o seu destino final numa data posterior, da sua conveniência.
- II. O objetivo do legislador comunitário foi permitir que o passageiro pudesse escolher entre embarcar no voo alternativo disponibilizado pela companhia aérea, sem custos adicionais (ou a realizar numa outra ocasião, de acordo com a sua disponibilidade) e o reembolso do valor do bilhete do voo cancelado, optando pela aquisição, a expensas suas, de um bilhete para um novo voo à sua escolha e suportando o eventual custo da diferença.
- III. A transportadora é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria de bagagem registada se o evento causador de tal destruição, perda ou avaria se produzir a bordo da aeronave ou durante um período em que a bagagem registada se encontre à guarda da transportadora.



A) RELATÓRIO

No dia 02/02/2023, a Requerente **A**, residente no * Arcos de Valdevez, apresentou reclamação contra a Requerida **B S.A.**, com sede no *, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Com vista à realização de exames médicos, adquiriu junto da Requerida um bilhete de avião para realizar a viagem entre Porto-Paris, no dia 18/10/2022 com data de regresso a 21/10/2022, Paris-Porto, às 17h55;

2) A viagem de Porto para Paris no dia 18/10/2022 realizou-se dentro dos parâmetros normais;

3) No dia 21/10/2022, aquando da sua chegada ao aeroporto de Orly para concretizar o regresso para Portugal, fez o check-in e entregou no balcão da B uma cadeira que havia adquirido em 20/10/2022, sendo que nesta aquisição despendeu €65,00;

4) Nesse mesmo dia o voo de Paris para o Porto sofreu um atraso de 3 horas;

5) Por conta deste atraso, foi-lhe entregue um voucher para poder fazer uma refeição;

6) No entanto, não conseguiu usufruir deste voucher no restaurante uma vez que veio a descobrir que o voo em causa depois de todo o tempo de espera havia sido cancelado pela Requerida;

7) Na sequência disso, dirigiu-se ao balcão da Requerida e solicitou o comprovativo de como o voo em causa havia sido cancelado;

8) Além disso, questionou a Requerida acerca da cadeira que havia sido entregue no check in e disseram-lhe que a cadeira havia desaparecido, razão pela qual não lhe foi entregue;

9) Por conta desta situação, questionou a Requerida quando poderia concretizar o voo para Portugal, sendo informada que somente poderia ter voo no dia 25/10/2022, de manhã;

10) Atendendo a que não iria ficar quatro dias no aeroporto, viu-se obrigada a adquirir com auxílio da sua filha, novo bilhete de avião para o dia 21/10/2022, tendo pago por conta do mesmo o valor de €383,00;

Peticona o pagamento de indemnização pelo atraso do voo, pelo valor da cadeira e do montante de €383,00 pelo novo bilhete que teve de adquirir.

*

Em **contestação**, a Requerida requereu que a Requerente identificasse qual das empresas do grupo B pretende demandar, situação que foi resolvida em audiência, cfr. consta da respetiva ata.

Quanto aos factos, contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:



- 1) Aceita efetuar o pagamento da compensação no valor de €250,00, pelo cancelamento do voo *, uma vez que se trata de um voo intracomunitário até 1500 km;
- 2) Para proceder ao pagamento, oferece a possibilidade de pagamento do referido valor em voucher ou, caso a Requerente não aceite, por transferência bancária;
- 3) Quanto ao valor referente à passagem aérea, não pode aceitar o pagamento da mesma;
- 4) Logrou colocar à disposição da passageira um novo voo que a mesma recusou;
- 5) A requerente não juntou na sua reclamação qualquer comprovativo de pagamento do voo, nomeadamente uma fatura/recibo que titule o pagamento da verba, cujo reembolso peticiona, limitando-se a juntar um print informático que não comprava a realização de tal despesa;
- 6) Quanto ao reembolso do valor de €65,00, referente à cadeira, não pode igualmente assumir a responsabilidade na medida em que da base de dados da companhia aérea não é possível localizar qualquer relatório de extravio da bagagem em nome da passageira;
- 7) Sem a indicação da referência de tal processo junto da secção de perdidos e achados não pode aceitar o reembolso do valor peticionado.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 07/06/2023, nas instalações do CIAB, em Viana do Castelo, 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 €698,00 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 conflito encontra-se 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.

C) OBJETO DO LITÍGIO

A Requerida confessou que a Requerente tem direito ao pagamento de uma indemnização devida pelo cancelamento do voo, no valor de €250,00. Tal confissão obsta à apreciação do mérito e impõe a absolvição da instância, quanto a esta parte.

Neste sentido, impõe-se apreciar se a Requerente tem direito a ser compensada pelo valor da cadeira e pelo valor do bilhete adquirido em substituição do voo cancelado.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) A Requerente adquiriu junto da plataforma C um bilhete de avião Porto-Paris, com ida no dia 18/10/2022 e volta no dia 21/10/2022, a operar pela Requerida;
- 2) O voo de regresso teve o custo de €129,01,
- 3) No dia 21/10/2022, a Requerente realizou o check-in e registou uma cadeira como bagagem, junto do balcão da Requerida;
- 4) A cadeira teve o custo de €65,00;
- 5) O voo Paris-Porto n.º *, no dia 21/10/2022, foi cancelado;
- 6) A Requerida informou a Requerente de que só dispunha de voo no dia 25/10/2022;
- 7) A Requerente deslocou-se ao balcão da Requerida para levantar a cadeira e foi-lhe dito que a mesma tinha desaparecido;
- 8) A Requerente adquiriu um novo bilhete de avião para o dia 21/10/2022, com a ajuda da sua filha, através da companhia aérea D, pelo preço de €383,00.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) Da base de dados da Requerida não é possível localizar qualquer relatório de extraviado da bagagem em nome da Requerente.



A) 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 (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) 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 e as declarações da Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** é facto demonstrado pelos comprovativos de reserva juntos aos autos, bem como pelos cartões de embarque.

Quanto ao **ponto 2)**, trata-se de facto provado pelo comprovativo de reserva respeitante ao voo de regresso.

Os **pontos 3), 4) e 7)** ficaram provados pela conjugação do documento junto a fls.4 verso, com as declarações da Requerente, em audiência, e com a fatura junta aos autos a fls. 5. Com efeito, pela Requerente foi dito que, quando entregou a cadeira no balcão da Requerida, foi-lhe entregue o papel que se encontra junto aos autos, como comprovativo de registo da bagagem. Do referido registo consta o n.º de voo TP457, a data e hora do voo, indicação de “1/1kg” e data de impressão (21 de outubro). Por outro lado, a fatura junta é uma fatura de 20/10/2022, ou seja, o dia anterior ao dia do voo, emitida pela “E” e descreve o artigo como um assento, de tecido preto, pelo preço de €65,00. Questionada se não lhe foi entregue um documento de extraviado da bagagem quando se deslocou ao balcão para recolher a cadeira depois do cancelamento do voo, pela Requerente foi dito que não e que, enquanto tentava resolver a situação junto do balcão, foi informada de que teria de embarcar no voo seguinte, pelo que, com receio de perder também esse voo, não conseguiu resolver a situação e dirigiu-se à porta de embarque. Conjugados estes elementos com as regras da experiência, foi formada a convicção de que, de facto, a Requerente entregou um assento aquando check-in e que esse bem foi perdido enquanto se encontrava à guarda da Requerida.

O **ponto 5)** ficou demonstrado pelo comprovativo junto a fls. 7, sendo facto confessado pela Requerida.

Quanto ao **ponto 6)**, alegou a Requerente que a única alternativa apresentada foi embarcar no dia 25/10, sendo que, na sua contestação, a Requerida alegou que a Requerente



recusou a alternativa que lhe foi apresentada, não tendo alegado nem comprovado que haja disponibilizado qualquer outro voo para além do que a Requerente indicou.

O **ponto 8)** é facto provado pelo documento junto a fls. 7 verso. O documento refere o valor do bilhete, os dados do voo e o nome do passageiro, fazendo prova suficiente de que a Requerente incorreu no referido custo, pelos seus meios próprios e em resultado de um cancelamento de voo da Requerida, na sequência do qual se viu obrigada a embarcar num outro voo e a suportar os custos associados.

Quanto à matéria não provada, trata-se de facto alegado pela Requerida que não foi demonstrado.

B) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Ao abrigo 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” (art.º 1º).

Especificamente, nos casos de cancelamento de um voo, **os passageiros têm direito**, nos termos do art.º 5º, **a receber da transportadora aérea operadora**:

- a) Assistência nos termos do artigo 8º, ou seja, a possibilidade de escolher entre o reembolso no prazo de 7 dias do preço total da compra do bilhete para a parte da viagem não efetuada e o reencaminhamento em condições de transporte equivalentes para o seu destino final na primeira oportunidade ou reencaminhamento em condições de transporte equivalentes para o seu destino final numa data posterior, da sua conveniência;
- b) Indemnização nos termos do artigo 7.º, isto é, no 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) e sem prejuízo das exceções ali contempladas;
- c) Assistência nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 9º, ou seja, refeições e bebidas na proporção razoável do tempo de espera e duas chamadas telefónicas e mensagens.



A Requerida atua na qualidade de transportadora aérea operadora, a qual é definida como “uma transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato com um passageiro, ou em nome de uma pessoa colectiva ou singular que tenha contrato com esse passageiro” – art.º 2º b). Nessa qualidade, estava obrigada a dar a escolher à Requerente entre o reembolso do bilhete e o reencaminhamento na primeira oportunidade. Não só não demonstrou que se tenha disponibilizado a devolver o montante pago pelo bilhete, como não provou que a alternativa de voo correspondesse à primeira oportunidade em condições semelhantes.

Neste sentido, está obrigada a proceder ao reembolso do valor do bilhete que não se realizou. No entanto, a Requerente peticionou indemnização pelo valor do bilhete que adquiriu para substituir o voo cancelado e não do valor do bilhete que não se realizou. O objetivo do legislador comunitário foi permitir que o passageiro pudesse escolher entre embarcar no voo alternativo disponibilizado pela companhia aérea, sem custos adicionais (ou a realizar numa outra ocasião, de acordo com a sua disponibilidade), e o reembolso do valor do bilhete do voo cancelado, optando pela aquisição, a expensas suas, de um bilhete para um novo voo à sua escolha e suportando o eventual custo da diferença. Assim, a Requerente não tem direito ao reembolso do valor de €383,00 do bilhete que adquiriu como substituição do voo cancelado.

Relevam, ainda, para a decisão da causa as disposições da **CONVENÇÃO PARA A UNIFICAÇÃO DE CERTAS REGRAS RELATIVAS AO TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL** (Convenção de Montreal de 1999), aprovado pelo Decreto n.º 39/2002, de 27/11.

Ao abrigo do art.º 3º, n.º 3, a transportadora deve entregar ao passageiro um bilhete de bagagem por cada volume de bagagem registada.

A transportadora é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria de bagagem registada se o evento causador de tal destruição, perda ou avaria se produzir a bordo da aeronave ou durante um período em que a bagagem registada se encontre à guarda da transportadora. Caso a transportadora admita a perda de bagagem registada ou esta não chegue no prazo de 21 dias a contar da data em que deveria ter chegado, o passageiro pode fazer valer contra a transportadora os direitos decorrentes do contrato de transporte (art.º 17º, n.º 2 e 3).

No transporte de bagagens, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 1000 direitos de saque especiais (DSE) por passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo passageiro no momento



da entrega da bagagem à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual (art.º 22º, n.º 2). Nos termos do art.º 23º, os montantes expressos em direitos de saque especiais referem-se ao direito de saque especial tal como é definido pelo Fundo Monetário Internacional. A conversão dos montantes em moeda nacional efetuar-se-á, em caso de processo judicial, de acordo com o valor dessa moeda expresso em direitos de saque especiais à data da sentença.

À presente data, uma unidade de DSE corresponde a €1,22400, pelo que o limite indemnizatório (1000 DSE) fixa-se em €1.224,00. A Requerente peticionou uma indemnização de €65,00, equivalente ao valor da cadeira, pelo que deverá ser compensada pela respetiva perda.

DECISÃO:

Homologo a confissão do pedido de indemnização, extinguindo-se a instância, nesta parte.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a indemnizar a Requerente pelo valor da bagagem, no montante de €65,00, absolvendo-a do demais peticionado.

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

Notifique.

Viana do Castelo, 7 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)