



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Proc. n.º 1933-25

SENTENÇA

Sumário:

- 1 - A taxa cobrada pela efetivação do *check in* no balcão do aeroporto, tendo em conta a tarifa contratada, pode encontrar justificação nos custos que tal implica em recursos humanos e tecnológicos para a transportadora aérea.
- 2 - O desvio de um avião para outro aeroporto, devido às condições adversas no aeroporto de destino, determina para a transportadora aérea os mesmos efeitos previstos no art. 5º do Regulamento CE 261/2004 para o cancelamento efetivo do voo pelos mesmos motivos.
- 3 - Ainda que o desvio do avião (ou o cancelamento do voo) seja devido a circunstâncias extraordinárias, designadamente a condições meteorológicas adversas impeditivas do levantamento ou da aterragem segura, a transportadora aérea tem a obrigação de prestar assistência aos passageiros, nos termos do art. 5º, n.º 1, als. a) e b), em conjugação com o previsto nos arts. 8º e 9º do mesmo Regulamento.
- 4 - Não cumpre o dever de assistência a transportadora que, numa situação de desvio do avião destinado ao Funchal para o aeroporto de Porto Santo, por causa das condições meteorológicas adversas, não diligenciou proativamente pelo fornecimento aos passageiros de bebidas ou alimentos em proporção razoável no período de tempo em que os passageiros permaneceram no avião à espera de novo voo para o aeroporto de destino, não esclareceu de modo adequado os direitos dos passageiros, não proporcionou refeições nem alojamento nem diligenciou por outras alternativas, limitando-se a deixar os passageiros no aeroporto, durante a noite, à espera de novo voo.
- 5 - Num tal circunstancialismo, é de considerar legítima a atitude dos Reclamantes que, acompanhados de dois filhos menores, de abandonarem o avião e seguirem pelos seus próprios meios para o destino no Funchal, sendo de imputar à transportadora aérea as despesas razoáveis que efetuaram com alimentação e com o transporte marítimo.
- 6 - Os direitos consagrados no referido Regulamento não impedem a invocação de outros direitos designadamente sustentados na aplicação do direito nacional, entre os quais se encontra o direito de obter uma compensação pelos danos morais decorrentes da falta de cumprimento por parte da transportadora dos deveres assistenciais.

I - Relatório:

[REDACTED] e [REDACTED], por si e pelos seus filhos menores [REDACTED] e [REDACTED] apresentaram reclamação contra [REDACTED]





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Alegaram que adquiriram bilhetes de avião para uma viagem do Porto para o Funchal em 1-7-25. O *site* não estava a funcionar devidamente, pelo que não conseguiram fazer o *check-in online*, mas, ao chegarem ao aeroporto do Porto, foram informados pela Reclamada que para efetuar o voo teriam de pagar uma taxa de € 55,00 por passageiro, perfazendo um montante de € 220,00, valor que consideram completamente desproporcional, tendo em conta o preço dos bilhetes.

Aquando da reserva e do *e-mail* recebido com a confirmação da mesma, nunca foram informados sobre a obrigatoriedade do *check-in online* ou sobre a cobrança de taxas.

O avião partiu com destino ao aeroporto do Funchal, mas os ventos fortes acima do limite legal impediram a aterragem no Funchal, dirigindo-se depois para o aeroporto do Porto Santo, onde aterrou as 19h30m.

A tripulação informou que haveria lugar a abastecimento e nova tentativa de aterragem no Funchal, com retorno ao Porto, como alternativa, se não conseguissem aterrar, num período de cerca de 30 minutos.

Entretanto todos os passageiros ficaram a bordo a aguardar, sem informação clara, e sem nenhuma oferta de alimentação e água, que foi vendida durante este período a preços normais, tendo os Reclamantes adquirido uma garrafa de água e *snacks* a pedido dos filhos, no valor de € 6,75.

A agitação dos passageiros a bordo foi aumentando devido à recusa de entrega de água sem custos e ao prolongamento da situação, tendo-se gerado um incidente a bordo que determinou a intervenção da entidade policial pelas 21h00m, demorando cerca de 30m para elaborar o auto.

Nestas condições, os filhos dos Reclamantes, com 3 e 5 anos, também começaram a ficar agitados, pois estavam sem comer e beber há algum tempo e desesperados por sair do avião.

Uma vez que a Reclamada não deu informações/perspetivas do que viria a seguir ou qual era o plano, os Reclamantes não puderam ficar com as crianças no avião e, assim, pelas 22h30m, por exaustão, ansiedade, fome e ausência de informações/respostas, saíram do avião no Porto Santo.

Posteriormente os Reclamantes receberam relatos de passageiros que permaneceram a bordo referindo que o avião levantou voo por volta das 23h30m, mas regressou novamente ao Porto Santo às 00h20m por impossibilidade de aterrar no aeroporto do Funchal.

Os passageiros que ficaram no avião foram informados de que deveriam procurar hotéis, o que não era viável àquela hora, tendo sido uma funcionária do aeroporto que, por atenção aos mais velhos e crianças, foi buscar colchões e mantas de forma a poderem estar mais confortáveis, atendendo ao abandono dos passageiros pela Reclamada.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Devido ao adiantado da hora, não havia alimentação no aeroporto e foi a PSP que solicitou uma *roulotte* que se encontrava na Vila do Porto Santo para que passageiros pudessem comer alguma coisa.

Os passageiros aguardaram no aeroporto pela realização do voo para o Funchal que ocorreu no dia seguinte pelas 14h00m.

Tendo os Reclamantes optado por sair do avião em Porto Santo, antes da segunda tentativa de aterragem na Madeira, fizeram a travessia para a Madeira de barco, com um custo das passagens de € 74,80.

Os Reclamantes tiveram ainda gastos com as refeições no Porto Santo, nos montantes de € 51,00 e € 27,10.

As comunicações efetuadas pela Reclamada são em inglês, sendo que a mesma não é obrigada a saber compreender inglês, e a Reclamada está a operar em Portugal.

Os Reclamantes pretendem:

- O reembolso das taxas cobradas no *check-in* presencial, atendendo a que apenas teve de proceder dessa forma devido a problemas técnicos no *site* da Reclamada, não sendo prestada qualquer informação aquando da reserva e confirmação. Mais acrescentam que, após procura exaustiva no *site* o Reclamante, encontraram referência à taxa dentro do Centro de Apoio de Taxas, que não é acessível ou perceptível ao comum consumidor, sendo o valor desproporcional; valor total das taxas cobradas: € 220,00;
- Pretendem o reembolso dos custos incorridos pelo desvio do avião para o Porto Santo, uma vez que a falta de informação e opção obrigaram os Reclamantes a abandonar o avião; despesas com o desvio: de € 6,75 + € 74,80 + € 51,00 + € 27,10 = € 159,65.
- E pretendem ainda a indemnização pela falta de acompanhamento, falta de informações e soluções apresentadas, mantendo os Reclamantes e filhos num avião sem qualquer assistência; valor da indemnização: € 250,00 por cada passageiro = € 1000,00.

A Reclamada contestou e, para além de outros aspetos que não relevam, alegou que os Reclamantes optaram pela tarifa BASIC que prevê, para a falta de *check in* antecipado, uma taxa de € 55,00 por cada bilhete.

O voo programado entre o Porto e o Funchal (15.40h-17.45h) não pôde aterrar no Funchal devido às condições atmosféricas que determinaram o seu desvio para Porto Santo, onde aterrou pelas 18.42h, ficando à espera de condições para tentar nova aterragem no Funchal.

Os passageiros foram mantidos no avião que descolou pelas 22.10h mas a segunda tentativa de aterragem no Funchal também não resultou devido às condições atmosféricas, regressando a Porto Santo, onde aterrou pelas 23.41h.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Depois disto, a tripulação e os passageiros mantiveram-se em Porto Santo, tendo a aeronave levantado voo pelas 12-54h do dia seguinte, 2-7-25, e aterrando no Funchal pelas 13.21h.

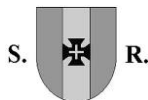
Os Reclamantes optaram por fazer a viagem de Porto Santo para o Funchal por conta própria, recusando o reencaminhamento através de novo voo, o alojamento em hotel, transportes de ida e volta e refeições que a Reclamada proporcionou aos demais passageiros.

Foi realizada a audiência de julgamento.

II - Factos provados:

1. Os Reclamantes adquiriram bilhetes de avião do Porto para o Funchal em 1-7-25, tarifa Basic que previa, para a falta de *check in* antecipado, uma taxa de € 55,00 por cada bilhete.
2. Ao chegarem ao aeroporto do Porto, dirigiram-se ao balcão de *check-in* e foram informados que, para efetuar o mesmo, teriam de pagar uma taxa de € 55,00 por passageiro, perfazendo um montante de € 220,00, o que fizeram.
3. A exigência dessa taxa encontrava-se assinalada no *site* da Reclamada, com reencaminhamento para o segmento referente a “*Taxas*” e encontrava-se ainda descrita no clausulado geral do contrato de transporte associado aos bilhetes adquiridos.
4. O voo programado entre o Porto e o Funchal (15.40h-17.45h) não pôde aterrar no Funchal devido às condições meteorológicas adversas que impediam a aterragem com segurança, sendo desviado para o Porto Santo, onde chegou pelas 18.42h, ficando a aguardar as condições para tentar nova aterragem no Funchal.
5. A tripulação informou então que haveria lugar a abastecimento e nova tentativa de aterragem no Funchal, com retorno ao Porto, como alternativa, se não conseguissem aterrar, num período de cerca de 30 minutos.
6. Todos os passageiros ficaram a bordo a aguardar, sem oferta de alimentação e água, durante cerca de 4 horas, sendo que as garrafas de água e alimentos apenas estavam disponíveis para venda a preços normais.
7. Os Reclamantes, que viajavam com dois filhos menores, de 3 e 5 anos de idade, tiveram de adquirir uma garrafa de água e *snacks* a pedido dos filhos, despendendo o valor de € 6,75.
8. Por causa da demora dentro do avião e pela recusa de entrega de garrafas de água sem custos, houve agitação dos passageiros, gerando-se um incidente que motivou a





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

- intervenção da entidade policial pelas 21h00m, tendo demorado cerca de 30m para elaborar o auto.
9. Os filhos dos Reclamantes, com 3 e 5 anos, também começaram a ficar agitados por causa da situação em que se encontravam e porque estavam sem comer há algum tempo e desesperados por sair do avião.
 10. Perante o impasse, a demora, a reação dos filhos menores, falta de assistência e de informação segura sobre o plano que se seguiria, os Reclamantes decidiram que deveriam sair do avião, o que fizeram pelas 22h30m, a fim de por sua conta encontrarem um meio alternativo para chegarem à Ilha da Madeira.
 11. Os demais passageiros mantiveram-se no avião que, entretanto, levantou voo para o Funchal, tendo regressado de novo a Porto Santo perto das 24.00h, por não ter podido aterrar no Funchal devido novamente às condições meteorológicas adversas.
 12. A tripulação e os passageiros mantiveram-se no Porto Santo, tendo a aeronave levantado voo pelas 12.54h do dia seguinte, 2-7-25, e aterrando no Funchal pelas 13.21h.
 13. Os passageiros que estavam no avião no Porto Santo depois de se ter frustrado a segunda tentativa de aterragem no Funchal foram informados por *sms* de que deveriam procurar hotéis e de que a Reclamada suportaria as despesas correspondentes.
 14. A busca e a efetivação de reservas de hotéis por parte dos passageiros não se mostrava viável devido à hora em que foi recebida a informação e à falta de disponibilidade na Ilha de Porto Santo.
 15. Como se documenta a fls. 167, por causa disso, os passageiros pernoveram no aeroporto, sem mais diligências por parte da Reclamada, tendo sido uma funcionária do aeroporto que foi buscar colchões e mantas para alguns passageiros de forma a poderem estar mais confortáveis.
 16. Atenta a hora a que o avião aterrou pela segunda vez em Porto Santo também não havia possibilidade de adquirir alimentação no aeroporto, tendo sido a PSP a solicitar uma *roulotte* que se encontrava na Vila do Porto Santo para que os passageiros pudessem comer alguma coisa.
 17. A Reclamada, para além de ter reencaminhado os passageiros que ficaram em Porto Santo para o voo que porventura se realizasse no dia seguinte para o Funchal, não lhes proporcionou nem procurou ativamente alojamento em hotel ou refeições.
 18. Os passageiros, com exclusão dos que haviam saído do avião, aguardaram no aeroporto pela realização do voo para o Funchal que veio a ocorrer no dia seguinte cerca das 13h00m.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

19. Quanto aos Reclamantes, pernoveram no Porto Santo em local não apurado, tendo seguido de barco para o Funchal no dia seguinte, pelas 20.00h, despendendo em bilhetes de passagem marítima a quantia de € 74,80.
20. Os Reclamantes tiveram ainda gastos com refeições no Porto Santo nos montantes de € 51,00 e de € 27,10.

Não se provou que:

- No dia marcado para a viagem os Reclamantes tivessem tentado efetuar o *check in on line* e que tal não tivesse sido conseguido por motivos relacionados com o *site* da Reclamada;
- Que houvesse dificuldades em detetar no *site* da Reclamada ou no clausulado do contrato que a Reclamada, pela falta de *check in* antecipado, cobraria uma taxa de € 55,00 por cada bilhete.

A decisão sobre os factos provados assenta no confronto entre as versões apresentadas por ambas as partes, na prova documental junta, nos depoimentos dos Reclamantes e bem assim no depoimento da testemunha que também efetuou o voo em causa, tendo sido este depoimento especialmente relevante para demonstrar o que ocorreu depois de o avião ter aterrado pela primeira vez no Porto Santo e de os Reclamantes terem abandonado o avião.

Não se provou que a falta de *check in* antecipado tenha ficado a dever-se a falha no *site* da Reclamada, tanto mais que esse aspeto nem sequer foi referido pelos Reclamantes aquando da reclamação que apresentaram junto da Reclamada depois da viagem contratada. A alusão a tais dificuldades apenas ocorreu numa ocasião posterior, sem que, de qualquer modo, tenham sido apresentados elementos probatórios que confirmassem essa situação.

IV - Apreciação do caso:

1. Pretendem os Reclamante obter da Reclamada uma quantia cuja sustentação pode ser dividida em dois segmentos fundamentais:

a) Por um lado, pretendem a restituição da quantia que pagaram pelo facto de não terem efetuado o *check in* com duas horas de antecedência.

Esta pretensão está conexcionada com o contrato de transporte, na medida em que, segundo os Reclamantes, a causa da não efetivação do *check in* antecipado teria ficado a dever-se a uma anomalia no *site* da Reclamada. Além disso, consideram que a cominação aplicada pela Reclamada, para além de não estar descrita com clareza no referido *site*, se revela excessiva.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

b) Como segundo vetor da sua pretensão temos a invocação do direito a obter o ressarcimento dos prejuízos decorrentes da falta de assistência por parte da Reclamada no aeroporto para onde a aeronave foi desviada, englobando despesas com bebida e alimentação, despesas de transporte autónomo por navio para a Ilha da Madeira e ainda uma compensação pelos incómodos que a situação gerou nos reclamantes e nos seus filhos menores.

2. Relativamente à cobrança da taxa paga pelo *check in* presencial, a matéria de facto não sustenta a pretensão dos Reclamantes.

Em primeiro lugar, não se apurou que a falta de *check in* antecipado tenha ficado a dever-se a alguma anomalia ocorrida no *site* da Reclamada. Se tal tivesse ocorrido evidentemente que a falta de imputabilidade da anomalia aos Reclamantes tornaria inexigível a referida taxa e justificaria a devolução da quantia que foi paga. Contudo falta elementos de prova desse pressuposto essencial.

Em segundo lugar, também não se apurou que a exigibilidade de tal taxa constituísse um facto que os Reclamantes ignorassem, por estar oculto ou ser de difícil deteção no *site* da Reclamada ou no clausulado contratual associado aos bilhetes adquiridos. Pelo contrário, apurou-se que a exigência dessa taxa encontrava-se assinalada no *site* da Reclamada, com reencaminhamento para o segmento referente a “Taxas”, e encontrava-se ainda descrita no clausulado geral do contrato de transporte associado aos bilhetes adquiridos, elementos que se revelam suficientes no âmbito da aquisição de bilhetes que ocorreu por via eletrónica sem um contacto direto entre os Reclamantes e a Reclamada.

Por fim, a respeito do valor cobrado pela Reclamada também não pode ser reconhecido o direito ao seu reembolso total ou parcial.

Para além de esse valor ter sido assinalado pela Reclamada por forma a ser conhecido dos clientes com quem é contratado o transporte aéreo, pode encontrar a sua justificação no próprio modelo de negócio inerente às transportadoras aéreas denominadas de *low cost*.

Com efeito, tal medida não estará afastada da ideia de proporcionar a redução do preço das reservas, especialmente das de menor custo, como a que foi contratada no caso pelos Reclamantes, em função designadamente da poupança de despesas associadas à prestação de serviços complementares, como ocorre com os relacionados com a efetivação de *check in* nos balcões do aeroporto de partida.

A par de outros aspetos inerentes à atividade de transporte aéreo por empresas ditas de *low cost* (v.g. preços dinâmicos cujo valor varia em função da maior ou menor procura ou da maior ou menor antecipação relativamente à data do transporte, condições de transporte de bagagens, etc.), o preço dos bilhetes é reflexo também das despesas gerais associadas ao exercício da atividade, com destaque para o custo dos recursos humanos ou dos meios tecnológicos necessários à efetivação da diligência de *check in* no balcão dos





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

aeroportos de partida dos aviões. É das regras de experiência que, em parte, o preço dos bilhetes também pode receber a influência da transferência ou não para os clientes do ónus de efetuarem o *check in* com antecedência por via eletrónica, sendo, aliás, através desta via que com mais frequência são disponibilizadas e efetuadas as reservas.

Neste contexto, para além de estar acessível aos consumidores a exigibilidade e o montante da taxa referida, não existem elementos que permitam afirmar uma manifesta desproporção entre o seu valor e o custo do correspondente serviço prestado presencialmente no aeroporto de partida.

3. Pretendem ainda os Reclamantes obter o reembolso de despesas que efetuaram motivadas pelo facto de o voo ter sido desviado para o Porto Santo e pela falta de assistência que era devida pela Reclamada.

3.1. Esta matéria encontra-se sujeita ao Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho que, visando os casos de cancelamento de voos por motivos imputáveis à transportadora, se aplica igualmente às situações em que o cancelamento ou o atraso do voo é devido a “*circunstâncias extraordinárias*” não imputáveis à transportadora.

Ademais, a fim de eliminar qualquer dúvida, o desvio de um avião para outro aeroporto (no caso, para a Ilha de Porto Santo), motivado pelas condições meteorológicas adversas existentes no aeroporto de destino (no caso, Funchal na Ilha da Madeira), é equiparado a um cancelamento.

Tal decorre também do entendimento jurisprudencial do TJUE descrito na **Comunicação C/2024/5687** (“*COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO - Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque ...*”), publicada no JOUE de 25-9-2024.

No **ponto 3.2.4.** é reproduzido o entendimento que foi adotado pelo TJUE (que é soberano na interpretação do direito da União Europeia) no “*Proc. C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, nº 44*”, segundo o qual:

“Se um voo for desviado para um aeroporto que não corresponda ao aeroporto indicado como destino final no plano de viagem inicial, a situação deve ser tratada da mesma forma que um cancelamento, a menos que o aeroporto de chegada e o aeroporto de destino final inicial sirvam a mesma cidade ou região, caso em que pode ser tratada como um atraso”.

É também mencionada a solução que foi adotada pelo TJUE no “*Proc. C-253/21, TUIfly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, nº 27*”, no qual se decidiu que:

“Assim, se um voo desviado aterrar num aeroporto diferente do inicialmente previsto e que não serve a mesma cidade ou região, os passageiros têm direito a uma indemnização por cancelamento do voo”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Por conseguinte, a pretensão dos reclamantes merece ser tratada do mesmo modo que seria tratada a situação se acaso se tivesse verificado o cancelamento puro e simples do voo que estava programado entre o Porto e o Funchal, ficando o avião retido no Porto.

3.2. Não se discute que, no caso, o desvio do avião para Porto Santo ficou a dever-se a “*circunstâncias extraordinárias*” não imputáveis à Reclamada causadas pelas condições meteorológicas adversas que impediram a aterragem com segurança no aeroporto do Funchal.

Aliás, os próprios Reclamantes assumiram na sua reclamação este pressuposto, e todos os elementos o confirmam, pois as duas tentativas de aterragem no Funchal goraram-se simplesmente porque as condições meteorológicas existentes em cada uma das ocasiões não permitiram a efetivação da manobra com segurança.

Ainda assim, aquele Regulamento não exime as transportadoras aéreas de total responsabilidade. Pelo contrário, mesmo nos casos em que os atrasos ou cancelamentos dos voos sejam devidos a “*circunstâncias extraordinárias*”, recai sobre elas a obrigação de prestação de assistência, nos termos do art. 8º e 9º do Regulamento.

Os Reclamantes apenas pretendem responsabilizar a Reclamada pelo modo como enfrentou a situação, ou seja, pela maneira como foram tratados aquando da aterragem do avião no Porto Santo, à espera de melhor oportunidade para voar para o Funchal.

Como o avião foi desviado para o Porto Santo, recaía sobre a Reclamada, em primeiro lugar, a obrigação de garantir o reencaminhamento para o destino final, na primeira oportunidade (art. 8º, nº 1, al. b)). Em segundo lugar, em face da demora determinada pelo referido desvio e pela necessidade de aguardar no Porto Santo o reencaminhamento para o Funchal, era obrigação da Reclamada proporcionar refeições e bebidas em quantidade razoável relativamente ao tempo de espera e bem assim proporcionar alojamento em hotel na noite em que ocorreu o desvio do avião, assim como o transporte entre o aeroporto e o alojamento (art. 9º, nº 1, als. a), b) e c)).

Já a indemnização *à forfait* prevista no art. 7º, nº 1, al. a), não é devida, nem foi exigida pelos Reclamantes, por estar excluída por via do disposto no art. 5º, nº 3, isto é, pelos motivos extraordinários que estiveram na origem do desvio do avião.

Note-se que estes aqueles são os direitos mínimos cuja satisfação deve ser garantida pela transportadora aérea não prejudicando a invocação de uma pretensão indemnizatória suplementar, nos termos do art. 12º, tendo em consideração, neste caso (em que não se aplica a Conv. de Montreal, aplicável apenas a voos internacionais), as normas de direito interno e mais concretamente as decorrentes das relações obrigacionais ligadas ao contrato de transporte aéreo.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Assim é explicitado na referida Comunicação, mais uma vez, tendo por base o Regulamento e o entendimento do TJUE, referindo-se, além do mais, na Secção G, sobre “Indemnização suplementar” que:

“O art. 7º do Regulamento (CE) nº 261/2004 prevê uma indemnização fixa normalizada. “O art. 12º sublinha que as disposições do Regulamento (CE) nº 261/2004 não prejudicam os direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. O Tribunal declarou que o conceito de «indemnização suplementar» permite a um órgão jurisdicional nacional indemnizar, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional, o dano, incluindo o dano moral, resultante do incumprimento de um contrato de transporte aéreo (115). Um órgão jurisdicional nacional pode deduzir da indemnização suplementar a indemnização concedida ao abrigo do Regulamento (CE) nº 261/2004, mas não é obrigado a fazê-lo (116)”.

Assim foi decidido também no Ac. da Rel. do Porto, de RP 10-7-25, 1454/24, www.dgsi.pt:

“IV - As compensações previstas no Regulamento (CE) nº 261/2004, para o caso de cancelamento do voo, no âmbito do contrato de transporte aéreo de passageiros, são direitos mínimos.

V - Para além dessas compensações, em caso de incumprimento do contrato de transporte aéreo, os passageiros têm direito a ser indemnizados pela totalidade dos danos sofridos, com base, designadamente, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional”.

3.3. Sustentada na vasta jurisprudência do TJUE que tem sido produzida em torno do Regulamento referido, consta ainda da referida “Comunicação” que:

“4.3.2. A intenção do Regulamento (CE) nº 261/2004 é garantir que as necessidades dos passageiros que aguardam o seu voo de regresso ou o seu reencaminhamento sejam adequadamente tidas em conta. O nível apropriado de assistência terá de ser avaliado numa base casuística, tendo em devida conta as necessidades dos passageiros nas circunstâncias relevantes e o princípio da proporcionalidade (isto é: de acordo com o tempo de espera). Nem o preço pago pelo bilhete nem a natureza temporária do transtorno sofrido devem interferir com o direito a assistência.

No que diz respeito ao art. 9º, nº 1, al. a), sobre refeições e bebidas, a Comissão considera que a expressão «em proporção razoável com o tempo de espera» significa que as transportadoras aéreas operadoras deverão fornecer aos passageiros a assistência adequada, correspondente à duração prevista do atraso e à hora do dia (ou da noite) em que este ocorre, incluindo no aeroporto de transferência em caso de voos sucessivos, a fim de reduzir os inconvenientes sofridos pelos passageiros tanto quanto possível, tendo sempre em conta o princípio da proporcionalidade. Deve ser dada especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e das crianças não acompanhadas.

...

Além disso, deve ser proposta assistência aos passageiros a título gratuito e de forma clara e acessível, incluindo, se possível, através de meios eletrónicos de comunicação, ou seja, não devem ser os passageiros a encarregar-se de tomar as medidas necessárias, por exemplo, encontrar alojamento ou refeições e efetuar





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

o respetivo pagamento. Em vez disso, as transportadoras aéreas operadoras são obrigadas a oferecer assistência ativamente.

...

Se a assistência não foi prestada muito embora devesse ter sido, os passageiros que tenham tido de pagar refeições e bebidas, alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento e/ou serviços de telecomunicações, podem obter o reembolso das despesas realizadas junto da transportadora aérea, se aquelas fossem necessárias, razoáveis e adequadas (89)''.

3.4. Claramente que a Reclamada não cumpriu devidamente com os Reclamantes (e não terá cumprido com os demais passageiros, aspeto que não está aqui em discussão) as obrigações correspondentes ao direito de assistência que lhes era devido.

O incumprimento do correspondente dever de assistência deteta-se logo ao nível do direito de informação (art. 14º do Regulamento), não bastando para o efeito uma mensagem de *sms*, sendo exigível a entrega de uma informação mais pormenorizada, quer sobre a situação existente e a sua provável evolução, quer sobre as alternativas concedidas aos passageiros. Neste campo, exige-se das transportadoras mais proatividade, na medida em que são elas que dominam a atividade de transporte aéreo cujos contornos naturalmente estão inacessíveis à generalidade dos passageiros.

O incumprimento das obrigações revelou-se ainda através de um pormenor elementar, mas que, nas circunstâncias que se verificavam, era de extrema importância para os passageiros. De modo algum se admite que, em face da demora na execução da segunda tentativa de voar para o Funchal, com todos os passageiros, incluindo crianças, no avião durante cerca de 4 horas, não fossem disponibilizadas (ao menos), de forma gratuita, garrafas de água necessárias em face da espera tão longa e da correspondente desidratação. De modo algum se compreende que, mesmo nesta situação, se tenha pretendido lucrar com a venda de garrafas de água, ou seja, com aquilo que era minimamente exigível a qualquer transportadora nas mesmas circunstâncias.

Por conseguinte, neste quadro, é de compreender não apenas a pretensão dos Reclamantes de serem reembolsados do pagamento de água e de *snacks* que tiveram de adquirir para os sus filhos, como ainda a indisposição que isto determinou quanto a manterem-se no avião, sem estarem seguro acerca da efetivação do voo para o Funchal.

Os factos posteriores apenas vieram confirmar a justeza da iniciativa dos Reclamantes de abandonarem o avião e de optarem por encontrar outra alternativa para completarem a viagem para o Funchal.

3.5. As circunstâncias são por demais evidentes:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

- Demora na execução da segunda tentativa (ainda que por motivos não imputáveis à Reclamada);
- Falta de assistência mínima perante a espera demorada e manutenção no interior do avião por longo tempo;
- O facto de os Reclamantes terem consigo dois filhos de 5 e de 3 anos naturalmente afetados pelo cansaço, fome e sede, sendo inexigível que continuassem à espera do que nem a Reclamada poderia informar.

O que ocorreu posteriormente veio confirmar o acerto e a legitimidade da opção dos Reclamantes, pois:

- Em lugar da proatividade da Reclamada na procura de soluções para alojamento, limitou-se a transferir por *sms* para os passageiros tal ónus;
- Por causa disso e também pelo facto de a ilha de Porto Santo não dispor de condições para se conseguir, naquela hora e para tantos passageiros, alojamento hoteleiro, os passageiros ficaram entregues a si mesmos no aeroporto, acomodando-se de forma precária como puderam, com a assistência da entidade aeroportuária e da PSP e a total inércia da Reclamada;
- Atenta a hora em que tudo ocorreu, não havia disponibilidade no aeroporto de comidas ou de bebidas, pelo que, mais uma vez sem a intervenção assistencial da Reclamada, teve de ser a PSP a procurar uma solução que atenuasse a situação.

3.6. Neste contexto, é legítimo concluir que, por falta de cumprimento mínimo das obrigações assistenciais que recaíam sobre a Reclamada:

- Constituiu-se o direito dos Reclamantes de recusarem para si e seus dois filhos de tenra idade a manutenção no interior do avião a fim de procurarem uma melhor alternativa;
- Por este motivo, deve ser-lhes reconhecido o direito de recuperar o valor do consumo que lhes foi cobrado no avião, assim como devem ser compensados das despesas com alimentação que tiveram de efetuar na ilha de Porto Santo;
- Deve ainda ser-lhes reconhecido o direito de serem indemnizados pelo custo do transporte marítimo de Porto Santo para o Funchal:
- Tudo no valor de € 159,65 (€ 6,75 + € 74,80 + € 51,00 + e € 27,10).

3.7. Os Reclamantes exigem ainda da Reclamada o pagamento de uma indemnização de € 250,00 para cada, baseados na falta de acompanhamento, falta de informações e soluções apresentadas.

Como já se referiu, o direito de indemnização *à forfait*, no valor de € 250,00, para cada passageiro, previsto no art. 7º, nº 1, al. a), do Regulamento, não é reconhecido nos casos





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

em que a transportadora aérea possa provar que o cancelamento do voo foi devido a circunstâncias extraordinárias (art. 5º, nº 3, do Regulamento).

E, na realidade, os Reclamantes não sustentam aquela indemnização na norma do art. 5º, nº 1, al. c), com remissão para o disposto no art. 7º do Regulamento, antes no facto de a Reclamada não ter cumprido a sua obrigação assistencial. Ou seja, invocam o direito de indemnização pelos danos morais sustentados nas regras de direito previstas no CC (arts. 562º e ss.) ou na Lei de Defesa do Consumidor, por causa do cumprimento defeituoso de contratos de prestação de serviços (art. 12º, nº 1).

Efetivamente, os direitos explicitamente reconhecidos pelo Regulamento em casos de cancelamentos não impedem a invocação de outros direitos sustentados noutras normas legais, no caso em norma de direito nacional, por se tratar de um voo nacional.

Ora, para a sustentação jurídica de tal direito de indemnização subscreve-se inteiramente a fundamentação que presidiu ao Ac. da Relação do Porto, de 10-7-25, 1454/24, *www.dgsi.pt*, já acima mencionado, no qual se expôs o seguinte:

“Recorde-se, para melhor compreensão, que, como assinala Hugo Ramos Alves [13], “as compensações previstas no Regulamento não configuram uma vera indemnização, antes correspondendo a montantes, de carácter fixo, que apenas podem ser afastados em casos excepcionais, como é o caso do regime de exclusões” nele previstas. “Ademais – continua o mesmo Autor – estas compensações podem ser reclamadas independentemente da culpa do transportador, pois o Regulamento baseia-se em circunstâncias objetivas para atribuir o direito à compensação pecuniária e, como tal, não estamos [diante] de uma vera reparação do dano emergente do atraso. Havendo dano, este deverá ser arbitrado pelo direito uniforme, máxime pela CM [Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, adotada em 28 de maio de 1999 pela Conferência Internacional de Direito Aeronáutico, celebrada em Montreal no âmbito da Organização Internacional de Aviação Civil e aprovada, entre nós, pelo Decreto n.º 39/2002, de 27 de novembro]”.

Isto mesmo, aliás, já se retiraria de outras disposições do referido Regulamento.

Com efeito, como nele se sublinha, no artigo 1.º, nº 1, os direitos pelo mesmo conferidos aos passageiros dos transportes aéreos, em caso de recusa de embarque contra a sua vontade, de cancelamento do seu voo ou de atraso do mesmo, são os mínimos. Tanto que o seu artigo 12.º, sob a epígrafe «Indemnização suplementar», prevê que tal Regulamento se aplique “sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar”, se bem que a indemnização nele baseada possa ser deduzida daqueloutra.

Mas o que importa sublinhar é que, como tem sido jurisprudência do Tribunal de Justiça, destas disposições resulta “que a indemnização concedida aos passageiros dos transportes aéreos, com base no artigo 12.º do Regulamento n.º 261/2004, se destina a completar a aplicação das medidas previstas pelo referido regulamento, de modo que os passageiros sejam indemnizados pela totalidade do dano que sofreram devido ao incumprimento dos deveres contratuais pela transportadora aérea. Esta disposição permite assim ao juiz nacional condenar a transportadora aérea a indemnizar o dano resultante, para os passageiros, do incumprimento do contrato de transporte aéreo, com base num fundamento jurídico distinto do Regulamento n.º 261/2004, quer dizer, designadamente, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional” [14].

E é o que os AA. também pretendem e lhe foi reconhecido na sentença recorrida, ao conferir-lhes as indemnizações previstas nos artigos 19.º e 22.º, n.ºs 1 e 2, da dita Convenção, quer para ressarcir os





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

danos patrimoniais e não patrimoniais decorrentes do cancelamento e da remarcação do voo, quer para compensar os danos resultantes da perda de bagagens, que aí foram fixados, como pedido, nos seus limites máximos.

...

Isto não significa, porém, que, como já referido, nenhum dos AA. possa ser ressarcido pelos outros danos apurados, que aquele cancelamento lhes causou.

Pelo contrário, tendo-se provado que perderam uma semana da viagem de cruzeiro para a qual estavam inscritos e que esse período representou um custo de 14.590,00€, suportado pelos 1.º e 2.ª AA., este valor não pode deixar de ser entendido como um dano patrimonial pelo qual estes últimos têm direito a ser ressarcidos. Isto porque resultando esse dano, direta e necessariamente, do incumprimento contratual da Ré (incumprimento esse que se presume culposos), lhes assiste esse direito (artigos 798.º e 799.º, do Código Civil).

Por outro lado, como decorre dos factos provados, os AA. sofreram, todos eles, diversos danos não patrimoniais em resultado do cancelamento do voo original e da subsequente perda da ligação de Lisboa a Copenhaga, bem como da semana de férias de que se viram privados. Como se provou, esse voo foi cancelado sem qualquer aviso prévio ou justificação, depois dos AA. se terem levantado de madrugada (cerca das 4h) para o apanhar. E, depois de tal cancelamento, os AA. estiveram, sensivelmente, 2h a aguardar que os serviços da Ré solucionassem o problema e fornecessem alternativas que ainda lhes permitissem nesse mesmo dia voarem para Copenhaga a tempo de embarcarem no Cruzeiro, o que não ocorreu. Acresce que, fruto de toda esta situação, as crianças que integravam este grupo ficaram inquietas e consternadas, o que ainda mais contribuiu para a intensificação da tensão vivida pelos adultos, que se sentiam impotentes para a solucionar. Ou seja, em resumo, como se provou, em consequência do cancelamento do dito voo os AA. sofreram nervosismo, mau estar, angústia e stress.

Como tal, estes danos não podem deixar de ser ressarcidos.

Como se refere no Ac. do Tribunal de Justiça, de 13/10/2011([15]), “o conceito de «indenização suplementar» mencionado no artigo 12.º do Regulamento n.º 261/2004 deve ser interpretado no sentido de que permite ao juiz nacional indemnizar, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional, o dano, incluindo o dano moral, resultante do incumprimento do contrato de transporte aéreo”.

E é isso que os AA. também pretendem e, repetimos, têm direito. Os danos não patrimoniais, com efeito, desde que graves, merecem tutela jurídica (artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil). Inclusive, quando, como é o caso, resultantes de incumprimento contratual. Mais especificamente, do incumprimento do contrato de transporte aéreo, por parte da Ré.

O contrato de transporte de passageiros, na verdade, não se esgota nem se cumpre apenas com a mera deslocação do utente do ponto de partida para o de chegada. O contrato de transporte de passageiros, como se refere no Ac. RLx de 14/09/2023([16]), “inclui, para além de deveres principais de prestação (a deslocação propriamente dita de um local para outro), deveres secundários de prestação autónoma da prestação principal, deveres secundários de prestação, acessórios da principal (sem autonomia em relação ao dever principal da prestação, mas ao serviço do interesse subjacente à prestação principal - interesse de cumprimento), deveres laterais ou de proteção, deveres de consideração, deveres de cuidado (com a pessoa e património da outra parte), deveres de lealdade, deveres de notificação e de informação, direitos potestativos, sujeições, ónus, etc”[17].





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

E quando estes deveres não são culposamente observados, como foi o caso (posto que a Ré nem sequer avisou previamente os AA. do cancelamento do voo original, nem demonstrou que esse cancelamento se tenha ficado a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis – artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004), deve haver lugar à compensação dos danos daí decorrentes.

Compensação que, no caso dos danos não patrimoniais, como é sabido, não corresponde ao preço do incómodo, do sofrimento (físico ou psíquico) ou de qualquer outro bem de idêntica natureza jurídica, mas, sim, a uma satisfação concedida ao lesado para minorar o seu sofrimento.

Daí que o valor dessa compensação deva ser obtido por recurso à equidade, tendo em conta as circunstâncias referidas no artigo 494.º do Código Civil (primeira parte do n.º 4, do artigo 496.º, do Código Civil) e as especificidades da situação em apreço”.

3.8. Ora, no caso concreto, deve ser reconhecido aos Reclamantes, por si e pelos seus dois filhos, o direito de indemnização por danos não patrimoniais, considerando as circunstâncias que se verificaram e, acima de tudo, a falta de cumprimento mínimo das obrigações assistenciais que motivaram os Reclamantes a sair do avião e a procurar alternativas.

A falta de informação segura e clara sobre o plano de resolução da situação, a falta de cumprimento mínimo das obrigações de assistência proativa da Reclamada, assim como o tempo em que perdurou a situação de impasse constituíram a Reclamada na obrigação de indemnizar os Reclamantes pelos danos de natureza não patrimonial cuja quantificação, com recurso a regras de equidade.

Não pode duvidar-se da seriedade dos danos provocados nos filhos dos Reclamantes, de 3 e 5 anos, em face da espera e do encerramento no avião, associado à falta de apoio e de fornecimento do mínimo indispensável a suportar a situação.

Mas igualmente não deve desprezar-se a seriedade das implicações da situação para os reclamantes, quer por si, quer pelos seus filhos, ante a falta de perspetivas de resolução num tão largo período de tempo e tendo em conta até o facto de, num quadro de incerteza e de falta de soluções adequadas terem de procurar por si mesmos uma outra alternativa, embora estivessem numa ilha diferente daquela em que residiam.

Não estamos perante meros incómodos que, porventura, devem ser desconsiderados em face do disposto no art. 496º do CC, afirmando-se, pelo contrário, que todo o circunstancialismo que rodeou a situação permite qualificar como suficientemente graves os danos e merecedores de uma compensação por parte da Reclamada.

Por via do recurso à equidade, revelando-se excessiva a quantia de € 250,00 para cada passageiro, já parece adequada a quantia de € 100,00, totalizando, neste segmento, o quantitativo de € 400,00.

V - Decisão:



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Esq. • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 147 115

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.sri@madeira.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Face ao exposto, julga-se parcialmente procedente a reclamação e condena-se a Reclamada no pagamento aos Reclamantes das seguintes quantias:

- € 159,65 (€ 6,75 + € 74,80 + € 51,00 + e € 27,10), como reembolso das quantias despendidas por causa do cancelamento/desvio do voo;**
- € 400,00 (€ 100,00 x 4) pelos danos de natureza não patrimonial,**

Tudo no valor global de € 559,65.

Sem custas.

Funchal, 25-9-25

A. Abrantes Geraldes

