Processo n.º 1844/2023/RN

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

I. A Reclamante e a Reclamada celebraram entre si um contrato, mediante o qual a Reclamada vendeu um bilhete de avião de para o e a Reclamante pagou o respetivo preço;

II. O contrato celebrado entre a reclamante e a reclamada é, pois, um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave, caracterizando-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão;

III. O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente;

IV. Consequentemente, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC);

V. A indemnização prevista no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 permite compensar a perda de tempo sofrida pelos passageiros sem que estes tenham de provar que sofreram um dano individualizado mas desde que o atraso seja, designadamente como decorre do disposto na al. a) do artigo 6º do referido Regulamento de, duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros, o que resultou provado nos presentes autos.

I – RELATÓRIO

1.1 A Reclamante apresentou uma reclamação contra a Reclamada pretendendo a condenação desta no pagamento de uma indemnização no montante nunca inferior a €250,00 (duzentos e cinquenta euros) pelo atraso do voo

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada fez-se representar, na audiência de discussão e julgamento, pela sua Ilustre Mandatária com procuração junta aos autos e por meios de comunicação à distância e nos termos do artigo 14º do Regulamento do TRIAVE apresentou contestação escrita, nos seguintes termos:

"I – POR EXCEÇÃO – DA VERIFICAÇÃO DE UMA "CIRCUNSTÂNCIA EXTRAORDINÁRIA"

1.º Vem a Reclamante peticionar o pagamento de uma indemnização pelo atraso superior a 3 (três) horas verificado no voo a operar pela Reclamada no dia 12.06.2023, com o número com partida do às 20h35 e chegada prevista ao às 21h10 (horas locais).

2.º Contudo, por razões que escaparam ao controlo efetivo da Reclamada – como adiante se demonstrará – o mencionado voo chegou ao destino final com mais de três horas de atraso, relativamente à hora inicialmente prevista para a sua chegada.

3.º Com efeito, estava previsto, para o dia 12.06.2023, que a aeronave da Reclamada um baseada no aeroporto de efetuasse 4 voos, a saber: os voos de par e regresso, seguido dos voos para o e regresso, conforme Folha de Movimentações Diária ("Daily Movement Sheet") Sheet), cujas horas estão registadas de acordo com o UTC1 , documento que se junta como Doc. 1 e se dá por integralmente reproduzido para os devidos efeitos legais.

4.º Sucede que o primeiro desses voos, o partiu do aeroporto de às 12h01 UTC mas não conseguiu efetuar uma aproximação segura, não lhe tendo sido possível aterrar em condições de segurança no aeroporto de devido a fortes trovoadas que se abateram sobre o aeródromo, conforme informação meteorológica emitida pela que se junta como Doc. n.º 2, dando-se o seu conteúdo por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

5.º De facto, nas proximidades do aeroporto de na altura e que estava prevista a aterragem do voo fazia-se sentir uma forte trovoada que impossibilitou e impediu a aterragem do voo em condições de segurança.

6.º Face às condições meteorológicas adversas (trovoadas) registadas no aeroporto de (NAP), que impediram uma aterragem segura e que se mantiveram durante o período de tempo em que a aeronave se manteve perto do referido aeroporto, a aeronave foi desviada para o aeroporto de também em onde aterrou pelas 15h00 UTC3, conforme Doc. n.º 1

já junto e conforme se verifica pela análise da declaração emitida pela Ré bem assim como do relatório de segurança aérea datado de 13/06/2023, cujas cópias se juntam a final, dando-se o seu conteúdo por integralmente reproduzido para os todos os efeitos legais – Doc. n.º 3 e 4.

7.º O aeroporto de era um dos aeroportos que estavam predefinidos como aeroportos alternativos para o voo em questão e para o caso de não se encontrarem reunidas as condições de segurança mínimas no aeroporto de destino, do mesmo – cfr. Doc. n.º 3.

8.º Já no aeroporto de o comandante contatou os serviços de operações da Ré e discutiram a melhor resolução para o problema, – cfr. Doc. n.º 3.

9.º Tendo tomado a decisão de voar do aeroporto de às 17h05 UTC, tendo aterrado no aeroporto de às 17h50 UTC – cfr. Doc. n.º 1 e 3,

10.º Ora, toda a situação descrita levou a que a aeronave em causa pudesse, com o mínimo de prejuízo para os passageiros, operar o voo seguinte que estava programado para aquele dia, o voo o qual partiu do aeroporto de às 18h40 UTC, tendo aterrado no aeroporto de às 21h38 UTC., conforme Doc. n.º 3 e Folha de Movimentação Diária das Aeronaves, junta como Doc. n.º 1, que se dão por integralmente reproduzidos para os devidos efeitos legais.

11.º Assim, irremediavelmente, esta situação provocou um atraso no voo - voo em discussão nos presentes autos,

12.º Que apenas conseguiu partir do aeroporto de às 22h13 UTC, tendo aterrado no aeroporto de destino, o aeroporto do às 23h37 UTC – cfr. Doc. n.º 1 e Doc. 3.

Por conseguinte,

13.º Conforme acima demonstrado, a causa do atraso no ficou a dever-se, única e exclusivamente, às condições atmosféricas adversas que se fizeram sentir no aeroporto de – fortes trovoadas -, que impossibilitaram a aterragem e descolagem dos vários voos programados para a aeronave em questão (EI-DPI) a horas e em condições de segurança para os passageiros e para a tripulação.

14.º Gerando, assim, um atraso em cadeia e, inevitavelmente, um atraso no voo em questão nos presentes autos.

15.º Importa referir que assim que a Reclamada tomou conhecimento das mencionadas circunstâncias e da impossibilidade de realizar o voo em questão nos autos à hora programada, informou todos os Passageiros, incluindo a Reclamante, e prestou-lhe a assistência a que tem direito ao abrigo do disposto no artigo 8.º do Regulamento,

16.º Tendo a Reclamante, ainda assim e conforme confessa na sua reclamação, optado por embarcar no voo em causa nos presentes autos.

17.º Deste modo, não restam dúvidas de que a Reclamada tomou as medidas adequadas à situação, isto é, as medidas que, no momento em que se verificou a situação em discussão nos autos lhe eram exigíveis e que respondiam às condições técnicas e economicamente por ela suportáveis.

Diga-se, a propósito, o seguinte:

18.º Muitas vezes é a Reclamada acusada de não querer utilizar uma aeronave e tripulação de reserva para operar um determinado voo em substituição de outra aeronave que se atrasou durante a realização de um voo anterior.

19.º Ora como é compreensível, num dia normal apenas estão disponíveis alguns aviões no início das operações. Este número de aviões de reserva varia em função de inúmeros fatores tais como a estação do ano, o número de aeronaves em manutenção programada, o aeroporto em causa e a ocorrência de diversos incidentes imprevisíveis.

20.º No caso concreto em discussão nos autos, não se encontrava disponível, no aeroporto de e àquela hora, qualquer aeronave de reserva para minimizar o atraso do voo em questão.

21.º Ora, é política da Reclamada fazer todos os esforços razoáveis para operar todos os voos a horas e não cancelar ou atrasar nenhum, a menos que seja, em termos operacionais, impossível de evitar.

22.º Certo é, porém, que mesmo adotando todas as medidas razoáveis e exigíveis para uma transportadora da sua dimensão, a Reclamada nunca poderia ter previsto, nem evitado, aquela situação, que resulta de fenómenos da natureza e, como tal, imprevisíveis (condições meteorológicas adversas - trovoadas).

23.º De facto, a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia tem recorrentemente preconizado que sempre que os passageiros são vítimas de um atraso considerável (de uma duração igual ou superior a três horas), os mesmos devem dispor de um direito a indemnização, com fundamento no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 de 11 de fevereiro, à semelhança dos passageiros cujo voo inicial foi cancelado. 24.º No entanto, o Regulamento (CE) n.º 261/2004, nos considerandos n.ºs 14 e 15 e no artigo 5.º, n.º 3, prevê que as transportadoras aéreas não estão obrigadas a pagar uma indemnização se provarem que o cancelamento ou o atraso considerável se deveram a circunstâncias extraordinárias, que escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea.

25.º Decorre do mencionado considerando n.º 14 do Regulamento que "as obrigações a que estão sujeitas as transportadoras aéreas operadoras deverão ser limitadas ou eliminadas nos casos em que a ocorrência tenha sido causada por circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias podem sobrevir, em especial, em caso de instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea." (sublinhado nosso).

26.º Complementa e esclarece o considerando n.º 15 do Regulamento que: "Considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a uma determinada aeronave num determinado dia provoque um atraso considerável, um atraso de uma noite ou o cancelamento de um ou mais voos dessa aeronave, não obstante a transportadora aérea em questão ter efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos." (sublinhado nosso).

27.º Assim sendo, à luz da regulamentação e jurisprudência europeia aplicável, as condições meteorológicas adversas, que impossibilitam a realização do voo nas condições inicialmente previstas, constituem uma circunstância extraordinária,

28.º uma vez que não podiam ter sido evitadas pela Reclamada, mesmo que tivessem sido tomadas – como o foram – todas as medidas razoáveis.

29.º Assim sendo, fica a Reclamada isenta da obrigação de pagamento de uma indemnização pelo atraso no voo que daí decorreu.

30.º A verificação de uma "circunstância extraordinária" constitui uma exceção perentória que, nos termos consignados no artigo 576.º, n.º 3 do CPC, extingue o efeito jurídico dos factos articulados pela Reclamante, importando a absolvição total da Reclamada do pedido,

31.º O que desde já se invoca e que a final deverá ser julgada procedente, por provada.

32.º E se assim não se entender, o que apenas por mero dever de patrocínio se equaciona, defende-se, ainda, a Reclamada,

II-POR IMPUGNAÇÃO

33.º É falso o alegado pela Reclamante que contrarie a versão dos factos vertidos e comprovados pela Reclamada no presente articulado,

34.º Bem assim como os documentos juntos com a sua reclamação, quanto ao seu conteúdo, força probatória, exatidão da reprodução mecânica, nos termos e ao abrigo do disposto no art. 444.º do CPC, e bem assim as conclusões que dele a Reclamante pretende retirar.

35.º Com efeito, e conforme acima demonstrado, o atraso ocorrido no voo ficou a dever-se a condições meteorológicas adversas que impossibilitaram a aterragem do primeiro voo da aeronave em causa no Aeroporto de à hora prevista,

36.º circunstância esta que escapou totalmente e de forma irrefutável ao controlo efetivo da Reclamada,

37.º E que por esta não poderia ter sido evitada, não obstante ter tomado todas as medidas razoáveis para minimizar os efeitos da mesma.

38.º Certo é que a Reclamada adotou todas as medidas razoáveis e economicamente suportáveis e que estavam ao seu alcance para minimizar o inevitável atraso no voo,

39.º nomeadamente, informou a Reclamante do atraso no voo e ofereceu-lhe a assistência a que tem direito ao abrigo do Regulamento n.º 261/2004.

40.º Deste modo, a Reclamada cumpriu com todas a suas obrigações legais,

41.º pelo que nenhum valor é devido pela ora Reclamada à Reclamante,

42.º devendo, assim, improceder o pedido por aquela formulado e ser a Reclamada absolvida do mesmo.

Nestes termos, e nos demais de Direito, vem a Reclamada requerer a V. Exa.:

que seja julgada procedente, por verificada, a exceção perentória invocada e, em consequência, a Reclamada absolvida do pedido;

se assim não for entendido, o que por mero exercício de raciocínio se concebe,

que seja a presente ação julgada improcedente, por não provada, e, em consequência, seja a Reclamada absolvida do pedido".

Juntou 4 documentos

II- OBJETO DO LITÍGIO

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para que a reclamada preste indemnização no montante de €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

III- SANEADOR

Nos termos do artigo 14.º do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º do referido regulamento.

A audiência arbitral realizou-se no dia 16.10.2023 com a presença da reclamante e da reclamada, devidamente representadas pela sua Ilustre Mandatária com Procuração que juntou aos autos com a contestação.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto as partes não se mostraram disponíveis para uma composição amigável do litígio.

A Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor(a), decorrente da celebração de um contrato de transporte aéreo de passageiros com um profissional (pessoa coletiva), na área de residência da reclamante.

Este Tribunal arbitral é, assim, competente, considerando a vontade manifestada pela reclamante/consumidor(a), a natureza do litígio e a sujeição deste (litígio) ao regime de arbitragem necessária.

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

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- <u>FUNDAMENTAÇÃO</u>

<u>Da Fundamentação de Facto</u>

4.1.Factos provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante e aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

1. A reclamante comprou à reclamada um bilhete de avião para o com partida de prevista para o dia 12.06.2023 às 20h35 e chegada ao às 21h10 locais – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

2. No dia 12.06.2023 a reclamante apresentou-se no aeroporto de por volta das 18h00m – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e das testemunhas

3. Sem que fosse dada qualquer informação ou comunicado qualquer motivo pela reclamada à reclamante o voo foi adiado, inicialmente, para as 22h40m, mas o *check in* apenas foi aberto na às 23h57m – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e das testemunhas

4. O voo partiu do aeroporto de já depois das 00h00 e chegou ao aeroporto de destino, no às 00h40m – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e das testemunhas

5. A rota ortodrómica entre e o perfaz um total de 611,16 km - facto que se julga provado através de consulta ao "website"

6. Apesar de lhes haver ser exigida pela reclamante, a reclamada não pagou à reclamante o montante indemnizatório previsto no Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e das testemunhas

4.2 Factos essenciais não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e da prejudicada por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) O atraso do voo se deveu, única e exclusivamente, a condições atmosféricas adversas no aeroporto de desencadeando um atraso em cadeia;
b) Toda a demais factualidade alegada.

V- <u>MOTIVAÇÃO</u>

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em

consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº. 371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

7. No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas pela reclamante e pela reclamada, designadamente nos comprovativos da reserva efetuada para o voo a realizar no dia 12.06.2023 entre a cidade de e a cidade do e bem como nas declarações prestadas em audiência de julgamento pela Reclamante e pelas testemunhas que confirmaram a existência de um atraso superior a três horas relativamente ao voo em apreço e ainda, tendo em consideração os factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Por seu turno, a ***matéria dada por não provada***, decorre da ausência de qualquer móbil probatório que permitisse ao Tribunal conhecer da veracidade da mesma.

Porquanto, apesar da alegação da reclamada quanto ao caráter público e notório dos factos que conduziram aos atrasos nos voos, salvo o devido respeito por melhor opinião, os mesmos não revestem essa natureza.

O(s) ato(s) de outra(s) entidade(s) de onde se possa retirar o efeito pretendido pela reclamada depende de alegação e prova. Não tendo a reclamada carreado para os autos quaisquer provas sobre os factos que alegou na sua contestação, designadamente prova que atestasse que devido às condições meteorológicas não foi possível a realização dos voos nos horários previamente definidos, pelo que não se pode retirar outra consequência que não seja considerá-los não provados.

Acresce que, dos documentos juntos pela reclamada (redigidos em língua inglesa) não resulta, por um lado que as condições meteorológicas existentes em não tivessem permitido a aterragem do voo e, por outro lado, que a reclamada tenha envidado todos os esforços no sentido de, em tempo útil e por forma a evitar atrasos no voo, requisitar uma aeronave e tripulação de reserva para operar tal voo e bem assim que no aeroporto de não existisse qualquer aeronave de reserva.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A reclamante e a reclamada celebraram entre si um contrato, mediante o qual a reclamada vendeu a cada à reclamante um bilhete de e a reclamante pagou o respetivo preço.

Trata-se de um contrato sinalagmático, por via do qual as partes se obrigam mutuamente a cumprir as prestações por si assumidas e que deve ser pontualmente cumprido (art.º 406º Código Civil).

O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente e não por partes.

Consequentemente, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC), cabendo àquele e não a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não resulta de culpa sua (art.º 799º CC).

O contrato celebrado entre a reclamante e reclamada é, pois, um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave.

Caracteriza-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão.

Tal como define Menezes Cordeiro, o contrato de transporte é "(...) aquele pelo qual uma pessoa – o transportador – se obriga perante outro – o interessado ou expedidor – providenciar a deslocação de pessoas e bens de um local para outro", sendo que o contrato em apreço pode assumir diversas vertentes, entre as quais, o contrato de transporte aéreo.

O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado, em especial, pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal – Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional - e pelo Regulamento (CE) nº 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004 (doravante designado por Regulamento).

No Regulamento CE n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que revogou o Regulamento CEE nº 295/91, de 4 de Fevereiro, estabeleceram-se 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.

Nos termos do disposto no Artigo 6º do Regulamento:

Artigo 6º

Atraso

1. *Quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar:*

a) Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros; ou

b) Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros; ou

c) Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:

i) a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9º, e

ii) quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o dia após a hora de partida previamente anunciada, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9º, e

iii) quando o atraso for de, pelo menos, quatro horas, a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 do artigo 8º

2. De qualquer modo, a assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados no presente artigo para cada ordem de distância.

Decorre ainda do disposto no artigo 7º, 8º e 9º do Regulamento o seguinte:

Artigo 7º

Direito a indemnização

1. Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de:

a) 250 euros para todos os voos até 1500 quilómetros;

b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1500 e 3000 quilómetros;

c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b).

Na determinação da distância a considerar, deve tomar-se como base o último destino a que o passageiro chegará com atraso em relação à hora programada devido à recusa de embarque ou ao cancelamento.

2. Quando for oferecido aos passageiros reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo nos termos do artigo 8º, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado:

a) Em duas horas, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros; ou

b) Em três horas, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros; ou

c) Em quatro horas, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização fixada no n.º 1 em 50%.

3. A indemnização referida no n.º 1 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.

4. *As distâncias referidas nos n.º 1 e 2 devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica.*

Artigo 8º

Direito a reembolso ou reencaminhamento

1. *Em caso de remissão para o presente artigo, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre:*

a) *- o reembolso no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades prevista no n.º 3 do artigo 7º, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique,*

- um voo de regresso para o primeiro ponto de partida;

b) *O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou*

c) *O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.*

2. *A alínea a) do n.º 1 aplica-se igualmente aos passageiros cujos voos fazem parte de uma viagem organizada, salvo quanto ao direito a reembolso quando este se constitua ao abrigo da Diretiva 90/314/CEE.*
3. *Sempre que uma cidade ou região for servida por vários aeroportos e uma transportadora aérea operadora oferecer aos passageiros um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, a transportadora aérea operadora deve suportar o custo da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.*

Artigo 9º

Direito a assistência

1. *Em caso de remissão para o presente artigo, devem ser oferecidos a título gratuito aos passageiros:*

a) *Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;*

b) *Alojamento em hotel:*

- caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou

- caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro;

c) *Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).*

2. *Além disso, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico.*

3. *Ao aplicar o presente artigo, a transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer acompanhantes seus, bem como às necessidades das crianças não acompanhadas.*

Assim a reclamante tem direito à indemnização prevista no artigo 7.º, porquanto verificam-se todos os pressupostos de facto e direito previstos nos artigos 6.º n.º 1 alínea a) e 7.º n.º 1 alínea a).

Quanto aos pressupostos do artigo 7.º n.º 1-alínea a) em virtude da remissão expressa da norma do artigo 6.º, por um lado, e, por outro lado, porque a distância de é inferior a 1500 quilómetros, conforme consta do "website"

Citando o Acórdão do STJ de 23 de outubro de 2012 e processos apensos C-581/10 e C-629/10 : "*O Regulamento n.º 261/2004 visa garantir um elevado nível de proteção dos passageiros, independentemente do facto de se encontrarem numa situação de recusa de embarque, de cancelamento ou de atraso do voo, uma vez que são todos vítimas dos mesmos sérios transtornos e inconvenientes ligados ao transporte aéreo (v. acórdão Sturgeon).*

A indemnização prevista no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 permite compensar a perda de tempo sofrida pelos passageiros sem que estes tenham de provar

que sofreram um dano individualizado. Esta medida permite assim garantir um nível elevado de protecção dos passageiros."

Assim considerando este Tribunal que a reclamada não provou a existência de quaisquer circunstâncias extraordinárias que pudessem, eventualmente, legitimar a existência do atraso do voo, terá de proceder a pretensão da reclamante.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente condenando a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

O valor do processo fixa-se em €250,00 (duzentos e cinquenta euros), *nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*
Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.
Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se o original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 09 de novembro de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)