Processo nº 1972/2023/RN/BS

Sentença

residente na concelho de apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra com sede na qual, entre outras coisas, no essencial, alega que:

"1. A. Em 31 de março de 2022 o A. reservou junto da R. , doravante designada um voo de ida e regresso,

2. Mediante o preço de 793,64€.

3. Tendo como voo de partida o dia 2 de julho de 2022, a ilha do com destino ao aeroporto (voo), com escala em

4. E voo de regresso o dia 14 de julho de 2022, tendo como ponto de partida o referido e destino a referida (com escala em

5. Ao qual foi atribuído o bilhete nº junto como anexo 1.

6. Em 19 de junho o A. diligenciou junto da pela alteração do referido voo de regresso para o dia 17 de julho de 2023,

7. Tendo, em consequência da referida alteração, pago o montante de 110,00 €,

8. Sendo certo ter-lhe sido atribuído o bilhete número conforme anexo 2 já junto aos autos.

9. Em 1 de julho de 2022, cerca das 23.00 horas, ou seja, duas horas antes do início da viagem junto do balcão check-in do aeroporto da foi informado que o tinha sido cancelado.

10. *Atenta a referida informação, a A. dirigiu-se ao balcão da R. e apresentou uma reclamação,*

11. *Mais foi informado o A. que o referido cancelamento se deveu ao facto da aeronave do voo anterior, não ter chegado.*

12. *Junto do balcão da R. Invocou a urgência em viajar da para nesse dia, uma vez que que já tinha marcada para esse dia, pelas 7.15 hora, do aeroporto com destinc*

13. *Exibindo o competente bilhete de viagem familiar conforme anexo 3 já junto aos autos*

14. *Pelo que solicitou à um "code share" com a*

15. *Sendo que a não satisfez tal pedido com o argumento de inexistência de acordo entre ela e*

16. *Uma vez que a não apresentou alternativa válida ao A., a este não restou que adquirir, a suas expensas, junto da um bilhete para o dia 2 de julho*

17. *No que despendeu o montante de 260,80 €, conforme anexo 4 já junto aos autos.*

18. *A também suspendeu o voo 08.00,*

19. *E colocou em lista de espera no voo 20.00.*

20. *Quando o A. chegou a no voo da o voo ainda não estava confirmado, conforme anexo 6 junto aos autos,*

21. *Pelo que o A., teve necessidade de deslocar-se de comboio de para o*

22. *Uma vez que a não apresentou alternativa*

23. *No que despendeu o montante de 33,40€, conforme anexo 5 já junto aos autos.*

24. *É certo que a no dia 2 de julho, pelas 2.00, ofereceu ao A. pelo período de 24 horas, em hotel da*

25. Mas que o A. declinou.

26. O A. pretende ser ressarcido, no montante de 1.146,02€, discriminado do seguinte modo:

- *o montante de 451,82€, correspondente a 50% do montante pago pelas quatro viagens (903,64€), pelo facto de a viagem de ida não ter sido realizada;*
- *o montante de 400,00€, a título de indemnização pelo cancelamento, nos termos do Regulamento Europeu n° 261/2004;*
- *o montante de 294,20 € na aquisição de bilhetes, sendo 260,80€ junto da e 33,40 € junto dos*

27. Valor este prontamente solicitado à R.

28. Mas que este se recusa a fazê-lo até ao dia de hoje,

29. Não obstante saber que está obrigada a fazê-lo no prazo de sete (7) dias.

30. Ao referido valor supra peticionado, deverá acrescer um outro, a título de danos morais que urge ressarcir.

31. Com efeito, a situação vivenciada pelo A. causou-lhe arrelias, incómodos e transtornos,

32. Afectando-o emocionalmente,

33. E que certamente não teriam ocorrido, se a cumprisse atempadamente com os deveres a que está adstrita,

34. Tendo o A direito a ser indemnizado pelos danos não patrimoniais resultantes da conduta da R.,

35. Fixando-se para os mesmos uma quantia não inferior a 500,00€.".

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a pagar-lhe "1146,02€ a título de danos patrimoniais e 500,00€, a título de danos não patrimoniais, bem como nas custas do processo".

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido

validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual alegou o seguinte:

"A. Dos Factos

4. A Reclamada aceita o disposto nos artigos 1.° a 8.° e 24.°

5. A Reclamada desconhece, não tendo obrigação de conhecer, o alegado pelo Reclamante nos artigos 30.° a 32.° da Petição Inicial, pelo que vão os mesmos expressamente impugnados nos termos do disposto no artigo 574.°, n.°3 do CPC

6. Por não corresponderem à verdade ou imprecisos, conterem uma versão deturpada da realidade, serem conclusivos ou constituírem matéria de direito vão todos os demais artigos expressamente impugnados.

Assim,

7. O Reclamante tinha reserva efetuada para os voos e o primeiro com partida de e destino a e o segundo com partida de e destino ao ambos a realizar no dia 02.07.2022 e para os voos o primeiro com partida do e destino a e o segundo com partida de e destino a no dia 14.07.2022.

8. Por outro lado, e conforme resultada Petição Inicial, o Reclamante solicitou uma alteração de data relativamente aos voos a realizar no dia 14.07.2022, tendo sido alterados para o dia 17.07.2022, pagando, para o efeito, a quantia de 110,00 (cento e dez euros).

9. Sucede, porém, que o voo 2.07.2022 foi cancelado.

10. Nesse sentido, a Reclamada aceita proceder ao pagamento do valor de €400,00 (quatrocentos euros) ao abrigo do Regulamento (CE) n.° 261/2004, assim como o valor de €33,40 relativamente à despesa efetuada com o comboio, comprovada documentalmente.

11. Contudo, vem o Reclamante atribuir o valor de €903,64 ao montante pago pelas viagens, quando na verdade, o montante pago pelas viagens corresponde a € 793,64, conforme resulta do Doc. 1 junto pelo Reclamante.

12. Efetivamente, e uma vez que o valor de €110,00 se reporta à alteração das datas de voos (de 14.07.2022 para 17.07.2022), que não se encontram relacionadas com o nada é devido relativamente a este valor.

13. Do mesmo modo, relativamente ao valor de €793,64, o eventual reembolso a que o Reclamante tenha direito, não é efetuado de acordo com os cálculos apresentados pelo Reclamante, uma vez que os percursos poderão ter valores diferentes, como sucedeu no caso em apreço.

14. Assim, o passageiro terá direito ao valor de reembolso do bilhete da (Reclamada), relativamente ao percurso não utilizado acrescido da diferença de preço em relação ao novo bilhete adquirido para conseguir um reencaminhamento em condições de transporte equivalentes.

15. Nesse sentido, e após análise e aplicação da fórmula de cálculo em vigor na Reclamada e em qualquer companhia aérea, ao percurso não utilizado pelo Reclamante corresponde ao valor de €159,28, calculado da seguinte forma:

16. Pelo que, a este título, o passageiro tem direito ao valor de reembolso do bilhete da (em relação ao percurso não usado) acrescido da diferença de preço em relação ao novo bilhete que comprou para conseguir um reencaminhamento em condições de transporte equivalentes, que se computa em €260,80 (€159,28 + €101,52).

17. Pelo que, em súmula, a Reclamada encontra-se disponível para proceder ao pagamento do valor global de €694,20 (seiscentos e noventa e quatro euros e vinte cêntimos), correspondente à soma dos valores de € 400,00 (indemnização ao abrigo do Regulamento n.° 261/2004), €33,40 (despesa associada a comboio) e €260,80 (valor de reembolso do bilhete da relativo ao percurso não utilizado acrescido da diferença de preço em relação ao novo bilhete que comprou para conseguir um reencaminhamento em condições de transporte equivalentes).

18. Não obstante o supra exposto, a Ré reitera que o Reclamante não terá direito ao valor às quantias mencionadas no primeiro do artigo 2º da presente contestação, pelos motivos até aqui expostos.

19. Ainda que assim não fosse, jamais poderia o Reclamante ter direito ao reembolso do valor de ida não utilizado na sequência do cancelamento do voo e, simultaneamente, direito ao reembolso da viagem adquirida à porquanto se assim fosse, o Reclamante viajaria gratuitamente, o que é contrário ao Direito e ao mais elementar sentimento de justiça.

Relativamente aos danos não patrimoniais,

20. Vem ainda o autor peticionar o montante de €500,00 euros (quinhentos euros) porque a situação vivenciada alegadamente lhe causou "arrelias, incómodos e transtornos", "afectando-o emocionalmente", quantia esta que a Reclamada impugna.

21. Desde já, a Reclamada desconhece qual o critério de cálculo utilizado pelo Reclamante para peticionar tal valor.

22. Ao que acresce que esta é a única alegação do Reclamante a este respeito, não obstante vir peticionar uma quantia que, ainda que o mesmo eventualmente tivesse direito, o que não se concede e se admite por mera cautela de patrocínio, face à concreta situação, se apresenta manifestamente excessiva, desproporcional e totalmente arbitrária.

23. Entendendo, contudo, a Reclamada que o Autor apenas alega a existência dos referidos danos sem provar, nem concretizar em que medida se teriam alegadamente produzido os referidos danos, razão pela qual os mesmos não são merecedores da tutela do direito, pelo que a Reclamada impugna toda a alegação a este título.

24. Motivo pelo qual deve o pedido ser julgado, nesta sede, totalmente improcedente, por não provado, por falta de fundamentação de facto e de direito, com as devidas consequências legais.

Do Direito

25. O Regulamento (CE) n.° 261/2004 estabelece regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável.

26. Conforme referido, a Reclamada encontra-se disponível para proceder ao pagamento da quantia de € 400,00 (quatrocentos euros) ao abrigo do Regulamento n.° 261/2004, por força do cancelamento do voo do dia 02.07.2022.

27. Por outro lado, e conforme referido, a Reclamada encontra-se igualmente disponível para proceder ao pagamento do valor de € 33,40 (trinta e três euros e quarenta cêntimos) pelas despesas de comboio realizadas e que o Reclamante logra provar documentalmente, cumprindo com o disposto no artigo 341.° e 342.° do Código Civil.

28. Bem como a quantia correspondente ao reembolso do bilhete da (em relação ao percurso não usado) acrescido da diferença de preço em relação ao novo bilhete que comprou para conseguir um reencaminhamento em condições de transporte equivalentes, o valor em causa a este título corresponde a € 260,80 (€ 159,28 + € 101,52).

29. Ainda que assim não fosse, jamais poderia o Reclamante ter direito ao reembolso do valor de ida não utilizado na sequência do cancelamento do voo e, simultaneamente, direito ao reembolso da viagem adquirida à porquanto se assim fosse, o Reclamante viajaria gratuitamente e, concomitantemente, receberia o valor de ambas as viagens, o que é contrário ao Direito e ao mais elementar sentimento de justiça.

Dos alegados danos não patrimoniais

30. Por fim, vem ainda o Reclamante peticionar a quantia de € 500,00 (quinhentos euros) porque a situação vivenciada alegadamente lhe causou "arrelias, incómodos e transtornos", "afectando-o emocionalmente", pedido esse que a Reclamada entende que deve ser julgado totalmente improcedente, nos termos que de seguida se explanarão.

31. Ora, desde já se diga que o pedido do Reclamante a título de danos não patrimoniais se encontraria abrangido pela compensação prevista no Regulamento (CE) n.° 261/2004, uma vez que esta tem como finalidade compensar os passageiros pelos transtornos decorrentes de um cancelamento que seja imputável à companhia aérea.

32. *Citando o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 23.10.2012 processos apensos C-581/10 e C-629/10: "O Regulamento n.° 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.° do Regulamento n.° 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."*

33. *Razão pela qual tal pedido deve ser igualmente julgado improcedente, nos exatos termos referidos a propósito da compensação peticionada ao abrigo do Regulamento, porquanto não se verificou qualquer conduta ilícita e culposa da Reclamada geradora dos alegados danos invocados pelo Reclamante.*

34. *Não obstante, sem conceder e por mera cautela de patrocínio, sempre se dirá também que a indemnização peticionada se apresenta infundada e excessiva, uma vez que o Reclamante não adota qualquer critério na sua fixação, nem, tão pouco, logra fazer prova de qualquer dano que justifique a quantia que peticiona a este título.*

35. *Por outro lado, desde já se refira que não poderá haver Lugar ao eventual ressarcimento de tais danos na presente situação, porque não se verificam igualmente os pressupostos de responsabilidade civil - não existe qualquer conduta ilícita da Reclamada, não é invocado sequer um concreto dano e inexiste qualquer nexo de causalidade.*

36. *O n.° 1 do artigo 496.° do Código Civil estatui que na "na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela de direito".*

37. *Conforme resulta dos ensinamentos de Carlos Mota Pinto, "[Obs danos morais resultam da lesão de bens estranhos ao patrimônio do lesado (a integridade física, a saúde, a tranquilidade, o bem-estar físico e psíquico, a liberdade, a honra, a reputação), verificando-se quando são causados sofrimentos físicos ou morais, perdas de consideração social, inibições ou complexos de ordem psicológica, vexames, etc., em consequência de uma*

lesão de direitos, maxime, de personalidade" (Teoria Geral do Direito Civil, 3.° ed., p. 85 e 86).

38. *No mesmo sentido, Pires de Lima e Antunes Varela referem que "Não se enumeram [no artigo] os casos dos danos não patrimoniais que justificam uma indemnização. Diz-se apenas que devem merecer, pela sua gravidade, a tutela do direito. (...) Podem citar-se como possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridos (...), a ofensa à honra ou à reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc" (Código Civil Anotado, Vol. I, Coimbra Editora: 4.a edição, 1987, p. 499).*

39. *Concluindo os Autores que "(o)s simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais".*

40. *Do mesmo modo, a jurisprudência encontra-se alinhada no mesmo sentido que a doutrina, conforme resulta do Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 07.11.2018, processo n.° 158/16.7T8SRQ.L2-4 ao afirmar que "(...) Não são merecedores da tutela do direito os meros incómodos, as indisposições, preocupações e arrelias comuns".*

41. *Deste modo, os danos não patrimoniais consistem, essencialmente, no sofrimento físico ou moral decorrente de ofensas à integridade física ou moral do lesado, podendo especificar-se, dentro deste âmbito, as dores físicas, os desgostos por perda de saúde ou de capacidade e integridade físicas ou intelectuais, a vergonha ou os desgostos resultantes de má imagem de carácter para com terceiros, entre outros, ou seja, situações que podem assumir especial gravidade, razão pela qual poderão ser indemnizáveis nos termos do artigo 496°, n° 1 do CC quando, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.*

42. *Assim, meras contrariedades, decorrentes, por exemplo do incumprimento de um contrato, não justificam, por falta da necessária gravidade, a atribuição de indemnização a título de danos não patrimoniais, na medida em que a noção corrente de uma simples contrariedade ou incômodo possa traduzir um nível de gravidade objectiva insuficiente para os efeitos do n° 1 do art. 496° do CC (cfr. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 02.02.2006, proc. n.°10931/2005-6.*

43. Voltando à situação dos presentes autos, o Reclamante não logra provar quaisquer danos não patrimoniais efetivamente sofridos na sua esfera jurídica merecedores da tutela do direito, limitando-se, assim, alegar danos não patrimoniais, de forma vaga e genérica, sem alicerçar a sua alegação em qualquer meio probatório para o efeito.

44. Não resultando provado, portanto, a existência de um efetivo dano não patrimonial sofrido na esfera jurídica do Reclamante e que constitui um dos pressupostos da responsabilidade civil que vem invocar.

45. Sendo sempre mencionar que, não se verificando qualquer conduta ilícita por parle da Reclamada, impõe-se concluir pela inexistência de um facto ilícito suscetível de originar danos não patrimoniais na esfera jurídica do Reclamante, suscetíveis de ser indemnizados — e que constitui outro dos pressupostos da responsabilidade civil que invoca

46. Razão pela qual terá necessariamente de improceder o peticionado pelo Reclamante a título de danos não patrimoniais, nos lermos expostos, o que desde já se requer".

Concluiu a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência parcial da acção.

O Reclamante apresentou prova documental.

A Reclamada não apresentou elementos de prova.

Não tenso sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 1642,02€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados,** com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

A. Em 31 de Março de 2022, o Reclamante comprou á Reclamada uma viagem de avião, de ida e volta, entre e com escala em a ser operada, em ambos os trajectos, pela Reclamada.

B. Da viagem referida no item anterior era suposto ser realizada, no dia 02.07.2022, o trajecto, através, respectivamente, dos voos e no dia 14.07.2022, o trajecto através, prespectivamente, dos voos

C. Pela viagem referida no item "A" o Reclamante pagou á Reclamada a quantia de 793,64€ que a Reclamada recebeu.

D. Para efeitos da realização da viagem provada em "A" foi emitido o bilhete nº

E. Relativamente à parte da viagem correspondente ao trajecto em 19 de junho, o Reclamante solicitou à Reclamada, que por sua vez aceitou, a alteração do dia da sua realização, de modo que a mesma passasse a ser realizada no dia 17.07.2022.

F. Em consequência da alteração provada no item anterior, o Reclamante pagou à Reclamada o montante de 110,00 €.

G. Em consequência da alteração provada em "E", foi emitido o bilhete nº

H. Em 1 de julho de 2022, cerca das 23:00 horas (duas horas antes do início da parte da parte da viagem correspondente ao trajecto, o Reclamante foi informado no balcão de check-in do aeroporto que o voo tinha sido cancelado.

I. Atenta a informação provada no item anterior, o Reclamante dirigiu-se ao

balcão da Reclamada, no aeroporto, no intuito de saber quais os motivos de tal cancelamento.

J. Nas circunstâncias de tempo e lugar referidas no item anterior, foi informado pela Reclamada ao Reclamante que o referido cancelamento se deveu ao facto da aeronave do voo anterior, não ter chegado.

K. Ainda nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em "I" e em face da justificação referida no item anterior, o Reclamante invocou perante a Reclamada urgência em realizar, nesse dia, esse trajecto da viagem ( ), uma vez que que já tinha marcada para esse dia, pelas 7:15 hora, viagem de avião, com partida do aeroporto com destino a

L. Ainda nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em "I" o Reclamante solicitou á Reclamada um "code share" com a

M. Em face da solicitação provada no item anterior, a Reclamada não satisfez tal pedido com o argumento de inexistência de acordo entre ela e

N. Face ao cancelamento provado em "H" e da recusa provada no item anterior o Reclamante adquiriu a suas expensas, junto da companhia aérea, um bilhete de avião para o dia 2 de julho, com vista de realizar, nesse dia, a viagem,

O. Com a aquisição do bilhete provado no item anterior o Reclamante pagou a quantia de 260,80€.

P. A Reclamada também suspendeu o voo que deveria efectuar a parte da viagem provada em "A" e "B", relativa ao trajecto e colocou em lista de espera o voo para esse mesmo trajecto.

Q. À chegada do Reclamante a no voo da provado em "N", o voo ainda não estava confirmado.

R. Em face da falta de confirmação do voo referido no item anterior e da suspensão do voo porque a Reclamada não apresentou outra alternativa, o Reclamante teve necessidade de efectuar a viagem de

através de comboio.

S. Com a viagem de comboio referida no item anterior o Reclamante despendeu na aquisição do título de transporte que lhe permitiu fazer essa viagem a quantia de 33,40€.

T. No referido dia 2 de julho, a Reclamada, ofereceu ao Reclamante, pelo período de 24 horas, uma estadia em hotel sendo que a Reclamada, devido à urgência provada em "K" declinou.

U. O cancelamento da viagem acima provado em "H" causou ao Reclamante arrelias, incómodos e transtornos, afectando-o emocionalmente.

V. A Reclamada reconhece ao Reclamante o direito a uma indemnização no montante de 400,00€, ao abrigo do Regulamento n° 261/2004, acrescida de 33,40€, relativo ao valor acima provado em "S" e, ainda, de 260,80€, referente ao valor de reembolso do bilhete relativo ao percurso não utilizado acrescido da diferença de preço em relação ao novo bilhete adquirido para conseguir um reencaminhamento em condições de transporte equivalentes.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos.

Fundamentação da matéria de facto:

Decisivo para a formação da convicção do tribunal e para a prova dos factos acima dados como provados foram, desde logo, os documentos juntos aos autos, bem como as declarações do Reclamante.

Assim, foram relevantes:

a) O documento – email – datado de 31/03/2022, enviado pela Reclamada ao Reclamante, do qual consta a identificação do Reclamante e Reclamada, a data da aquisição por aquele à Reclamada da viagem provada em "A" e "B", o número do bilhete (titulo) de viagem, a data e hora dos trajectos a efectuar, o número dos voos que realizariam os trajectos , a classe em que o Reclamante viajaria e o preço pago pela totalidade da viagem, permitindo

assim tal documento provar os factos constantes dos itens "A", "B", "C" e "D" dos factos provados.

b) O documento – email – datado de 19/06/2022, enviado pela Reclamada ao Reclamante, do qual consta a identificação do Reclamante e Reclamada, a data da aquisição por aquele à Reclamada da alteração provada em "E" relativa à viagem em causa nos autos, o número do bilhete (titulo) de viagem, a data e hora dos trajectos a efectuar, o número dos voos que realizariam os trajectos, a classe em que o Reclamante viajaria e o preço pago pela referida alteração à data da viagem, permitindo assim tal documento provar os factos constantes dos itens "E", "F" e "G" dos factos provados.

c) O documento – email – datado de 09/03/2022, do qual consta a viagem provada em "K", a realizar pelo Reclamante para o

d) O documento de fls. 10 – bilhete de viagem emitido pela – do qual consta a identificação do Reclamante, a data, trajecto e número de voo da viagem provada em "N", bem como o preço por ela pago e provado em "O".

e) O documento – bilhete (título de transporte) de comboio – datado de 02/07/2022, do qual consta a identificação do Reclamante, a data, trajecto e hora da viagem de comboio provada em "S" e o preço por ela pago.

f) A confissão da Reclamada em sede de contestação, a qual permitiu dar como provado o facto constante do item "V" dos factos provados.

g) As declarações do Reclamante prestadas em julgamento.

No que a estas declarações diz respeito, foram prestadas de forma clara, espontânea e isenta, tendo esclarecido este tribunal acerca de todas as circunstâncias de tempo, modo, lugar, valores pagos e vicissitudes ocorridas, relativas às viagens acima provadas, bem como os circunstancialismos relativos às despesas e danos sofridos.

Assim, além de ter esclarecido o teor dos documentos acima referidos e as suas razoes de existir, o Reclamante disse também, no essencial, que:

-- Comprou à Reclamada uma viagem de avião, de ida e volta, entre com escala em

a ser operada, em ambos os traiectos, pela Reclamada, a qual era suposto ser realizada, o trajecto, no dia 02.07.2022, e o trajecto no dia 14.07.2022., tendo pagado por isso o montante de 793,64€;

-- Em 19 de junho de 2022, solicitou à Reclamada a alteração para o dia 17.07.2022, da parte da viagem que deveria ser executada naquele dia 14.07.2022, tendo pago por essa alteração o valor de 110,00 €;

-- Estando no dia 1 de julho de 2022, cerca das 23:00 horas (duas horas antes do início da viagem) no aeroporto, foi aí informado, no balcão de check-in, que o voo correspondente ao trajecto, tinha sido cancelado;

-- tendo-se dirigido ao balcão da Reclamada foi aí informado de que o referido cancelamento se deveu ao facto da aeronave do voo anterior, não ter chegado;

-- em face desta explicação, invocou ter urgência em realizar a viagem , uma vez que que já tinha marcada para esse dia, pelas 7:15 hora, viagem de avião, com partida do aeroporto com destino a pelo que solicitava que lhe concedessem um "code share" com a sendo que a Reclamada não lhe satisfez tal pedido, com o argumento de inexistência de acordo entre ela e

-- Em face daquele cancelamento e recusa de "code share", teve necessidade de adquirir, a suas expensas, junto da companhia aérea, um bilhete de avião para o dia 2 de julho, com vista de realizar, nesse dia, a viagem, tendo por essa viagem pago o montante de 260,80€.

-- a Reclamada suspendeu também o voo e, à sua chegada a o também ainda não estava confirmado, pelo que, para realizar o trajecto, Lisboa/Porto, teve o Reclamante que efectuar esse percurso de comboio, tendo pago a quantia de 33,40€.

-- com todos estes factos sofreu arrelias, incómodos e transtornos que o afectartam emocionalmente.

Da análise conjugada de todos estes elementos provatórios, o tribunal não ficou com qualquer dúvida em dar como provados os factos que acima considerou como tal.

Quanto à matéria dada como não provados, tal resulta, nuns casos, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de os demonstrar, noutros de serem factos conclusivos e, noutros ainda, de ser matéria de direito.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que "considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios", sendo que, nos termos do n.º 2 do citado art. 2º, "consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos".

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da "Lei RAL" (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser "«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional".

Por sua vez, preceitua o art. 874, do Código. Civil, que "compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço" e o art. 1154, deste mesmo diploma legal, que "contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição".

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto, não só a venda por parte da Reclamada ao Reclamante de uma viagem de avião, de ida e volta ( ), mediante o pagamento de um preço por parte do Reclamante aquela, mas também o serviço de transporte, nessa viagem, do Reclamante por parte da Reclamada em aeronave.

Porque a referida viagem foi vendida pela Reclamada no âmbito da sua actividade económica e o Reclamante a destinou a seu uso pessoal e não profissional, constitui, tal relação jurídica, uma relação de consumo.

Estabelece o art. 762, n.º 1, do Código Civil, que "o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado".

Já o art. 798, do Código Civil, estatui que "o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor", sendo que, nos termos do art. 799, do mesmo Código Civil "incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua".

A prestação a que a Reclamada estava vinculada para com o Reclamante era, não só, a de lhe vender a viagem em causa nos autos, nos termos acordados com o Reclamante, mas também permitir a este último dela desfrutar, nos termos e datas acordadas. Já a prestação a que o Reclamante estava vinculado para com a Reclamada era a de lhe pagar o preço da mencionada viagem.

Conforme acima ficou demonstrado, o Reclamante pagou à Reclamada o preço integral da viagem provada em "A" e "B". Porém, a parte da viagem correspondente ao trajecto, não foi executada, por facto imputável à Reclamada (cancelou o voo suspendeu o voo), pelo que nos termos daquele art. 762, n.º 1, a Reclamada não cumpriu a prestação a que estava vinculada.

Aqui chegados, a questão que se coloca é a de saber se assiste, ou não, ao Reclamante o direito de exigir da Reclamada o pagamento de algum valor indemnizatório devido ao seu incumprimento.

A Reclamada não cumpriu a prestação a que estava vinculada e, também, não demonstrou, nos termos do disposto naquele art. 799, do Cod. Civ., que essa falta de cumprimento não se deve a culpa sua, pelo que, nos termos do referido art. 798, do Cód. Civ. tornou-se, com aquele seu acto, responsável pelo prejuízo que tiver causado ao Reclamante.

Quanto ao valor pago pela alteração da data do voo previsto para o dia 14.07.2022:

Conforme acima ficou demonstrado, a alteração da data do voo previsto para o dia 14 de Julho, correspondeu a uma vontade pessoal do Reclamante e não a qualquer facto culposo da Reclamada, sendo que o valor (110,00€), pago pelo Reclamante à Reclamada a quando da solicitação de tal alteração da data do voo, foi pago em virtude dessa solicitação.

Assim, não pode a Reclamada, em virtude do incumprimento acima provado da Reclamada vir exigir-lhe qualquer devolução no que a esse montante (110,00€) diz respeito.

Quanto ao incumprimento da Reclamada:

O voo acima referido tinha uma distância (a qual constitui um facto notório nos termos da lei) de entre 1500 e 3500 quilómetros e foi cancelado pela Reclamada por facto que lhe é imputável.

Prevê o Regulamento (CE) nº 261/2004, de 11 de Fevereiro de 2004, por força dos seus artº 5, n.º 1, al. c) e art. 7, nº 1, al. b) que em caso de cancelamento de voo, os passageiros têm direito a uma indemnização no montante de 400,00€, no caso de o voo cancelado ter entre 1500 e 3500 quilómetros.

A Reclamada, em sede da sua contestação, reconheceu ao Reclamante o direito a dela receber esse montante de 400,00€, a título indemnizatório, pelo que, em face do que acima ficou provado e de tal reconhecimento, deve tal direito ser reconhecido ao Reclamante.

A Reclamada reconheceu também ao Reclamante o direito a dela receber, a título indemnizatório o montante de 33,40€, acima provado em "S", pelo que, em face do que acima ficou provado e de tal reconhecimento, deve tal direito ser, também, reconhecido ao Reclamante.

O Reclamante peticiona receber, também, da Reclamante o montante de 451,82€, segundo o Reclamante correspondente a 50% do montante pago pela totalidade da viagem (ida e volta) e o montante de 260,80€, que despendeu na aquisição de bilhetes junto da

No que a estes montantes diz respeito, cabe dizer o seguinte:

O Reclamante pagou pela totalidade da viagem em causa nos autos (ida e volta) o montante de 793,64€, não se podendo, nos termos e com os fundamentos acima já referidos, imputar-se no preço da viagem o montante de 110,00€ por si pago pela alteração da data do voo que estava previsto para o dia 14.07.2022.

Sendo a viagem adquirida pelo Reclamante uma viagem de ida e volta e tendo o Reclamante por ela pago o montante de 793,64€, cabia a Reclamada demonstrar (e não logrou fazê-lo) que o percurso de ida não tinha o mesmo preço do de regresso.

Assim, à falta de prova que demonstre o contrário, temos que considerar que o trajecto, importava o valor de 396,82€ (793,64€/2=) e o o trajecto, o montante de 396,82€.

O Reclamante, apesar de o ter pago à Reclamada, por facto imputável a esta, não usufruiu do voo que o deveria transportar desde a e depois até ao

Assim, deve a Reclamada restituir ao Reclamante o montante de 396,82€, relativo aquele valor da viagem,

E quanto ao valor de 260,80€, que despendeu na aquisição de bilhetes junto da

No que a este montante diz respeito, há que referir o seguinte:

Era suposto o Reclamante ter efectuado o trajecto, através da Reclamada. Foi para isso que lhe pagou aquele montante de 396,82€.

Se a Reclamada tivesse cumprido com a sua obrigação nos termos acordados com o Reclamante, este não teria o direito a reaver da Reclamada aquele montante de 396,82€.

O Direito do Reclamante a haver da Reclamada esses 396,82€, tem por base o incumprimento desta última e a finalidade de evitar, por causa desse incumprimento, o enriquecimento da Reclamada à custa do Reclamante.

Neste sentido, também não se pode reconhecer ao Reclamante o direito de receber da Reclamada, alem desse montante de 396,82€, o valor pago (260,80€) à pela aquisição do bilhete de avião acima provado em "N" e "O".

Reconhecer ao Reclamante, além do direito aqueles 396,82€, também o direito a esse valor de 260,80€, seria o mesmo que, como refere a Reclamada e com razão, permitir ao Reclamante realizar uma parte da viagem (o trajecto,) de forma gratuita.

Ora, se a Reclamada não se pode enriquecer injustamente à custa do Reclamante, também este não se pode enriquecer injustamente à custa dela.

Por último peticiona o Reclamante o pagamento à Reclamada do montante de 500,00€ a título de danos morais.

Prevê o art. 12, nº 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho que "o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".

É manifesto, nos termos acima expostos, que a Reclamada, ao ter incumprido com parte da prestação a que estava vinculada para com o Reclamante, prestou a este um serviço defeituoso.

Em virtude do incumprimento da Reclamada, o Reclamante sofreu arrelias, incómodos e transtornos que o afectaram emocionalmente.

Urge, pois, saber se tais arrelias, incómodos e transtornos são digno, ou não de serem compensados.

Nos termos do nº1, do artigo 496.º, do Cod. Civ., na "na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela de direito".

Segundo Pires de Lima e Antunes Varela (Código Civil Anotado, Vol. I, Coimbra Editora: 4.a edição, 1987, p. 499) "*simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais*". Na esteira destes professores da Escola de Lisboa, apenas devem merecer a tutela do direito os danos relevantes e graves tais como "*a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridos*" ou a "*a ofensa à honra ou à reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal*".

Veja-se neste sentido o Ac. do TRL, de 20/10/2005, proferido no proc. nº 1082/2005-8, acessível em www.dgsi.pt, segundo o qual (no seu sumário) "*Só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis*" e ainda o Ac. do TRE, de 04/11/2004, proferido no proc. nº 1873/04-2, acessível em www.dgsi.pt.

Seguimos de perto esta corrente doutrinaria e jurisprudencial.

Os meros incómodos, transtornos e arrelias, são estados que fazem parte do dia a dia das pessoas e não algo anormal que mereça a tutela acrescida do direito, pelo que tais danos invocados pelo Reclamante não podem nem devem ser ressarcíveis.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção parcialmente procedente por provada e, em consequência, **condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 830,22€ a título de indemnização por danos patrimoniais.**

No mais absolve-se a Reclamada.

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto, não só a venda por parte da Reclamada ao Reclamante de uma viagem de avião, de ida e volta mediante o pagamento de um preço por parte do Reclamante aquela, mas também o serviço de transporte, nessa viagem, do Reclamante por parte da Reclamada em aeronave.

A prestação a que a Reclamada estava vinculada para com o Reclamante era, não só, a de lhe vender a viagem em causa nos autos, nos termos acordados com o Reclamante, mas também permitir a este último dela desfrutar, nos termos e datas acordadas. Já a prestação a que o Reclamante estava vinculado para com a Reclamada era a de lhe pagar o preço da mencionada viagem.

O Reclamante pagou à Reclamada o preço integral da viagem. Porém, por facto imputável à Reclamada a parte da viagem correspondente ao trajecto, não foi executada, pelo que, nos termos do art. 762, n.º 1, do Cod. Civ., a Reclamada não cumpriu a prestação a que estava vinculada, sendo, assim, nos termos do referido art. 798, do Cód. Civ, responsável pelo prejuízo que tiver causado ao Reclamante.

Por força do art. 5, n.º 1, al. c), e art. 7, nº 1, al. b), Regulamento (CE) nº 261/2004, de 11 de Fevereiro de 2004, em caso de cancelamento de voo, os passageiros têm direito a uma indemnização no montante de 400,00€, no caso de o voo cancelado (que é o caso dos autos) ter entre 1500 e 3500 quilómetros.

Sendo a viagem adquirida pelo Reclamante uma viagem de ida e volta e tendo o Reclamante por ela pago o montante de 793,64€, cabia a Reclamada demonstrar (e não logrou fazê-lo) que o percurso de ida não tinha o mesmo preço do de regresso.

À falta de prova que demonstre o contrário, temos que considerar que o trajecto, importava o valor de 396,82€ (793,64€/2=).

O Reclamante, apesar de ter pago à Reclamada o valor integral da viagem, por facto imputável a esta não usufruiu do voo que o deveria transportar desde a até

Assim, deve a Reclamada restituir ao Reclamante o montante de 396,82€, relativo aquele valor da viagem,

Não se pode reconhecer ao Reclamante o direito de receber da Reclamada, além desse montante de 396,82€, o valor pago à (260,80€) pela aquisição do bilhete de avião acima provado.

Nos termos do nº1, do artigo 496.°, do Cod. Civ., os meros incómodos, transtornos e arrelias, são estados que fazem parte do dia a dia das pessoas e não algo anormal que mereça a tutela acrescida do direito, pelo que tais danos invocados pelo Reclamante não podem nem devem ser ressarcíveis.

Porto, 6 de Novembro, de 2023.

O Árbitro

Marcelino António Abreu

(Marcelino António Abreu)