

PROCESSO N.º 159/2025

SENTENÇA

- 1. Em caso de atraso de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora uma indemnização de 250,00 €, nos voos até 1.500 km, se a chegada do voo ao destino final exceder em 3 horas o programado.*
- 2. A ausência de resposta adequada por parte da transportadora quanto ao pagamento da referida indemnização a passageiro, com indefinição prolongada, que afetou negativamente este no seu bem-estar, gerando-lhe um sentimento de ansiedade, frustração e preocupação continuada, decorrentes da incerteza quanto à resolução da situação e da necessidade constante de insistir em comunicações sem retorno, é causa típica e normal de dano que reveste gravidade merecedora da tutela ressarcitória do direito.*

RELATÓRIO

, residente na
, demandou , com
sede no , pedindo a condenação desta a
pagar-lhe a quantia de 1.106,05 €, acrescida de juros legais desde a citação até efetivo e
integral pagamento.

Fundamentou o seu pedido, em síntese, em factos que geram direito a indemnização por danos resultantes de cancelamento de voo que à demandada tinha adquirido e seu reencaminhamento por outra rota, tendo a demandante chegado ao destino final mais de três horas após a programada chegada, bem como de culposo procedimento dos serviços da demandada no atendimento da sua legítima pretensão de ressarcimento. Juntou documentos.

A demandada impugnou parte dos factos, aduzindo que a matéria de facto que aceita não implica para si responsabilidade que ultrapasse os 260,45 €, relativos à indemnização legal prevista e reembolso de despesas de alimentação.

FUNDAMENTAÇÃO

Factos Provados

A demandada dedica-se ao transporte aéreo de passageiros e mercadorias.

No dia 12.04.2025, o demandante foi passageiro no voo da , com partida prevista de Lisboa às 18h15 e chegada a Ponta Delgada às 19h35.

O voo sofreu um atraso e o demandante apenas chegou ao aeroporto de destino (Ponta Delgada) às 23h10.

Em 14.04.2025, o demandante submeteu uma reclamação (n.º 2025-0000648252) através do site da demandada, pedindo o pagamento da indemnização devida pelo atraso superior a 3 horas.

Decorridas seis semanas sem qualquer resposta, recorreu a canais de contacto alternativos, nomeadamente a: chamadas telefónicas em 30/04 e 13/05, sem acesso ao departamento responsável; contacto via chat em 26/05, sem qualquer resolução; reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico (ROR0000000045285554); reclamação junto da ANAC (E16200-202506).

No dia 17.06.2025, a demandada apresentou resposta, recusando a responsabilidade por qualquer indemnização, porquanto o atraso do voo em causa teria sido de apenas 02h50, resultado de condições meteorológicas adversas.

Com vista à confirmação destas alegações, o demandante contactou o IPMA, a NAV e a ANA Aeroportos, tendo esta última confirmado um atraso real de 03h05, imputável à demandada.

O demandante remeteu a informação recebida pela ANA Aeroportos à demandada no dia 08.07.2025.

A demandada apenas reconheceu o direito à compensação, no valor de 250,00€, e ao reembolso das despesas de alimentação, no valor de 10,45 €, no dia 18.07.2025, após intervenção da ANAC, no âmbito do processo 2025-0001269949.

O demandante despendeu um número significativo de horas na recolha de informações, preenchimento de formulários, envio de documentação e acompanhamento do processo junto da , ANAC, IPMA, NAV e ANA Aeroportos.

Apesar de o demandante ter apresentado toda a documentação e elementos necessários à correta apreciação da reclamação por parte da demandada, esta apenas reconheceu o direito à compensação após intervenção de entidade reguladora e depois de várias semanas de ausência de resposta.

O processo prolongou-se por cerca de três meses, sem que a demandada apresentasse uma solução imediata ou uma resposta consistente, adotando uma postura de resistência e contrária à célere resolução do litígio.

Durante este período, o demandante sofreu ansiedade, frustração e preocupação continuada, decorrentes da incerteza quanto à resolução da situação e da necessidade constante de insistir em comunicações sem retorno.

A ausência de resposta adequada, aliada à perceção de indefinição prolongada, afetou negativamente o seu bem-estar e concentração no contexto profissional e pessoal.

Factos não provados

As diligências encetadas pelo demandante, incluindo chamadas, redação de comunicações, pesquisa de regulamentos e análise de respostas, totalizam um total de tempo nunca inferior a 20 horas, tempo em que o demandado viu afetado o rendimento do seu trabalho.

Causando-lhe uma perda de rendimento de 345,60 € (20 horas x €17,28/hora).

Motivação de facto

Compulsaram-se os documentos juntos aos autos, que atestam a generalidade dos factos alegados na petição. Os quais, aliás, a demandada não põe em causa. Tiveram-se em devida conta as declarações impressivas do demandante, evidenciando a sua revolta perante o desprezo e displicência com que se sentiu tratado, patenteados aliás naquela documentação.

Direito

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, publicado no JOUE de 17.02.2004, L 46, determina, nos seus artigos 5.º, n.º 1, alínea c), e 7.º, alínea a), que, em caso de atraso de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora uma indemnização de 250,00 €, nos voos até 1.500 km, se a chegada do voo ao destino final exceder em 3 horas o programado.

O referido alcance deste preceito aos voos atrasados vem sendo reconhecido pelo Tribunal de Justiça da União Europeia. Como no acórdão da 4ª Secção do Tribunal de Justiça, de 19 de novembro de 2009, Processos C-402/2007 (Sturgeon v Condor) e C-432/2007 (Böck v Air France), *in* <http://jusjournal.wolterskluwer.pt/>, em cujo ponto 2. da decisão se declarou que “os artigos 5.º, 6.º e 7.º do Regulamento n.º 261/2004 devem ser interpretados no sentido de que os passageiros de voos atrasados podem ser equiparados aos passageiros de voos cancelados, para efeitos da aplicação do direito a indemnização, e de que esses passageiros podem, assim, invocar o direito a indemnização previsto no artigo 7.º desse regulamento, quando o tempo que perderam por causa de um voo atrasado seja igual ou superior a três

horas, isto é, quando cheguem ao seu destino final três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea”.

Estamos, *in casu*, perante voo até 1.500 Km, entre Lisboa e Ponta Delgada, em que o atraso se cifrou acima daquele lapso de tempo.

A demandada acabou por não negar o direito do demandante àquela indemnização, acrescida de 10,45 € de reembolso de despesas de alimentação.

Formula este, no entanto, pedido de ressarcimento de danos patrimoniais e morais sofridos decorrentes da morosidade e negligência que a demandante imprimiu ao tratamento da sua legítima pretensão.

Dispõe o artigo 483.º, n.º 1, do Código Civil que «aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação». E, no plano meramente contratual, estipula o n.º 1 do artigo 227.º do Código Civil que «quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte». Se dúvidas houvesse quanto à aplicabilidade deste preceito a todas as vicissitudes do contrato, nomeadamente à conduta devida no cumprimento das obrigações dele decorrentes, sempre seria de chamar à colação a norma do artigo 762.º, n.º 2, do mesmo código, impondo que, «no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé». A verdade é que a demandada não só começou por se negar cumprir a obrigação de pagar o montante da indemnização, como arrastou sem razão aparente o atendimento da pretensão do demandante, obrigando-o a diligências em tudo desnecessárias. Sendo certo que «o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor» - artigo 798.º ainda daquele diploma. E que é no presente caso patente a displicência com que os serviços da demandada atuaram. Pelo nem sequer cumpre chamar à colação a presunção consagrada no artigo 799.º. No âmbito do consumo, o artigo 9.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor) preceitua que «o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos».

Ora, a demandada ignorou sucessivamente as comunicações e tentativas de contacto do demandante, só apresentando resposta após insistência e intervenção da entidade reguladora

ANAC. O que consubstancia conduta contrária aos princípios da boa-fé e da cooperação, impondo ao consumidor uma via procedimental desnecessariamente morosa e desgastante.

A verdade é que o demandante não logrou demonstrar os danos materiais que reportou, conexos com perda de rendimento decorrente da atuação culposa da demandada.

No que concerne aos danos morais que o demandante peticiona, dispõe o artigo 496º, n.º 1, do Código Civil que «na fixação a indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito». Constatou-se que a ausência de resposta adequada por parte da demandada, aliada à perceção de indefinição prolongada, afetou negativamente o demandante no seu bem-estar e concentração no contexto profissional e pessoal. Afigurando-se-nos que as sequelas e transtornos emocionais que o afetaram, enquanto viu abalada a sua tranquilidade, gerando-lhe um sentimento de ansiedade, frustração e preocupação continuada, decorrentes da incerteza quanto à resolução da situação e da necessidade constante de insistir em comunicações sem retorno, advieram do displicente incumprimento contratual por parte dos serviços da demandada, configurando sua causa típica ou normal.

Quanto à gravidade desses danos e sua ressarcibilidade, são pertinentes os considerandos de SANDRA PASSINHAS, A compensação por danos não patrimoniais nos contratos celebrados com consumidores, *in* Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor António Pinto Monteiro, VOLUME III – Coimbra, Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2023, págs. 213 e 230, aliás citados pelo demandante na sua petição. Refere esta autora serem merecedoras de tutela as situações de “ausência absoluta e reiterada ou contínua de resposta por parte do profissional, à obrigatoriedade de deslocação pessoal do consumidor ao estabelecimento de venda ou a outro indicado por este, ao recurso a expedientes supérfluos ou dilatórios, que causa um dano ao consumidor, gerando-lhe preocupação séria, desorientação, angústia e ansiedade”. Acrescentando que “a perda de tempo, as deslocações físicas, a falta da devida resposta atempada não são, na contemporaneidade, qualificáveis como um mero incómodo. Antes, na soma dos dias, serão de considerar suscetíveis de causar transtornos intensos na vida de cada um, e por isso devem ser qualificadas como elegíveis para reparação, verificando-se os demais pressupostos da responsabilidade civil”

Por tudo o exposto, não se duvida da gravidade merecedora da tutela do direito dos danos morais sofridos pelo demandante, causados adequadamente pela atuação negligente da demandada. O montante 500,00 € que é pedido para equitativo ressarcimento desses danos não se nos afigura exagerado - artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil.

Sobre a aqui demandada recairá a obrigação de pagamento de 760,45 € (= 260,45 € + 500,00 €). Bem como a de pagar juros, calculados à taxa legal de 4%, vencidos por essa quantia a partir da citação e até efetivo pagamento (artigos 804.º, n.º 1, 805.º, n.ºs 1 e 3, 806.º, n.ºs 1 e 2, e 559.º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril).

DISPOSITIVO

Na procedência parcial do pedido, condeno

, a pagar a a quantia de 760,45 €, acrescida de juros, calculados à taxa legal, vencidos por essa quantia a partir da citação e até efetivo pagamento, no mais a absolvendo do pedido.

Sem custas.

Notifique e deposite.

Ponta Delgada, 26 de janeiro de 2026

O Juiz Árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)