


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n.º 1716/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██ e ███
pediram que a “██” fosse condenada a pagar-lhes quantia total de € 684, englobando a indemnização prevista no Regulamento CE261/04 (€ 250 para cada um) pelo cancelamento do voo ██████████, no dia 23/10/2022, assim como os seguintes custos extraordinários que alegaram ter suportado, por tal razão: almoço no dia 23/10/2022 no valor de € 79, deslocação ida e volta para o restaurante no valor de € 15, cancelamento da reserva na *rent-a-car* em Portugal no valor de € 50 e penalização pelo levantamento da viatura da *rent-a-car* depois das 23 horas no valor de € 40.

Mais alegaram ter sido informados (por SMS) só às 16h32m do dia anterior desse cancelamento e que este lhes causou enormes constrangimentos, dado que a viagem, planeada com meses de antecedência, fora realizada com o único propósito de ir buscar um cachorro com quatro meses de idade, com todos os riscos e cuidados necessários envolvidos.

A reclamada contestou, aduzindo que o invocado cancelamento se deveu à implementação de um novo sistema de gestão de tráfego aéreo (“████████████████████”) no aeroporto de Lisboa, que provocou profundas alterações e constrangimentos na actividade aérea, por obrigar a uma drástica redução da capacidade desse aeroporto e, conseqüentemente, do número de voos que as várias companhias aéreas ali poderiam operar normalmente. E sustentou ser essa uma circunstância extraordinária prevista no Regulamento (CE) 261/2004, que, como tal, a isenta do pagamento da indemnização que, ao abrigo deste Regulamento, seria devida pelo cancelamento.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 684.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Os Reclamantes efectuaram uma reserva para o voo [REDACTED] da reclamada no dia 23/10/2022, com origem no aeroporto de Veneza, hora prevista de partida às 11h45m e destino ao aeroporto de Lisboa.

2) O referido voo foi cancelado, os reclamantes foram disso informados às 16h32m do dia anterior e a reclamada ofereceu-lhes como alternativa realizarem a viagem pelas 19h05m do mesmo dia 23 (no voo [REDACTED]), o que os reclamantes aceitaram.

3) O dito cancelamento do voo [REDACTED] deveu-se a “airspace” por implementação no aeroporto de Lisboa de um novo sistema de gestão de tráfego aéreo (“[REDACTED]”).

4) Tal implementação, alheia à reclamada, foi realizada pela “[REDACTED]”, responsável pela segurança do tráfego aéreo e a cujas determinações as companhias aéreas devem obediência, e provocou a redução da capacidade de aterrar ou descolar no aeroporto de Lisboa num período de seis semanas («entre 18 de outubro e, no máximo, 28 de novembro de 2022»), com maior incidência no mês de Outubro de 2022, uma vez que aquela entidade se obrigou «necessariamente, por razões de segurança operacional, a introduzir regulações ao tráfego aéreo, limitando a capacidade do número máximo de voos processados por hora e fazendo com que nem todos os movimentos aéreos [pudessem] ser realizados nas faixas horárias previamente atribuídas».

5) E o contexto em que foi realizada a implementação impediu a reclamada de efectuar o voo aludido em 1) e de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao seu cancelamento.

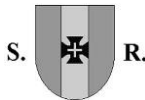
6) Os reclamantes efectuaram a viagem a Veneza a que alude o item 1) com o propósito de ir buscar um cachorro com quatro meses de idade.

7) Como consequência dos mencionados cancelamento e reencaminhamento para o voo [REDACTED] os reclamantes, para além dos incómodos que suportaram, despenderam as quantias de € 79, no almoço no dia 23, € 15, na deslocação de ida e volta para o restaurante, € 50, no cancelamento da reserva na *rent-a-car* em Portugal, e € 40, na penalização pelo levantamento da viatura da *rent-a-car* depois das 23 horas.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do conteúdo das declarações do





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

reclamante [REDACTED] – que esclareceu coerente e convincentemente a sequência do que sucedeu –, com o teor dos documentos juntos aos autos – com especial realce para os n.ºs 1, 3 e 4 apresentados com a contestação e os n.ºs 1 e 2 exibidos no decurso da audiência (todos evidenciando o cancelamento do voo e as respectivas causas, insertas nos itens 3 a 5), os n.ºs 2 e 3 (bilhetes), 4 (mensagem acerca do cancelamento), 7 e 8 (atinentes ao *rent-a-car*) e 9 e 10 (despesas relacionadas com o almoço) apresentados com a reclamação –, complementada pelos esclarecimentos prestados na audiência pela Mandatária da reclamada (com poderes especiais para confessar), na medida em que tais elementos probatórios, interligados e entre si harmonizados, confluíram para a afirmação daquela realidade, *maxime* quanto às causas do cancelamento do voo, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum. Foi, ainda, tido em consideração o teor da Portaria 252-A/2022, de 17/10, no que concerne às obrigações decorrentes para a [REDACTED] da implementação no aeroporto de Lisboa de um novo sistema de gestão de tráfego aéreo e, por arrastamento, as implicações para a reclamada, a que os itens 3) e 4) fazem alusão.

*

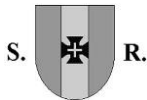
O DIREITO

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1.º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60.º, 81.º, 52.º e 99.º, também da lei fundamental).

Estamos perante um contrato de prestação de serviços (transporte aéreo), genericamente previsto no art. 1154.º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2.º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre os reclamantes, consumidores, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A pretensão dos reclamantes ao pagamento da quantia que indicam vem por eles justificada com a necessidade de serem ressarcidos dos danos sofridos em consequência do incumprimento





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes, ao cancelar o voo para o qual aqueles haviam reservado as passagens.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi feita.

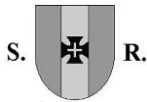
Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC, e que, se o mesmo o não fizer, demonstrando-se, como tal, a ilicitude da sua actuação, embora a respectiva responsabilidade pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. Por fim, verificados tais pressupostos, o devedor será responsável pela reparação do dano demonstrado e tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Como se viu, a reclamada obrigou-se a proporcionar aos reclamantes a viagem entre Veneza e Lisboa, com início previsto às 11h45m, que a mesma não efectuou, tendo oferecido a estes a alternativa de realizarem essa viagem às 19h05m do mesmo dia 23 num outro voo, o que os mesmos aceitaram. É, pois, indubitável que a reclamada não realizou o interesse dos credores na prestação, nos termos contratualmente estipulados, a qual, por isso, foi por ela incumprida.

Contudo, a factualidade assente exclui a ilicitude do demonstrado incumprimento e, concomitantemente, a concorrência de culpa da reclamada na não satisfação da prestação de que os reclamantes eram credores, nos termos convencionados.

Com efeito, apurou-se que essa não satisfação, no contexto em que ocorreu, se deveu a factores necessários e imprevisíveis que a reclamada não pôde evitar e, por isso, contempláveis como um caso de força maior ou fortuito, uma vez que a mesma, por imposições externas, se viu impedida não só de efectuar o voo previsto (às 11h45m) como de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao seu cancelamento, que não fosse o reencaminhamento dos reclamantes para um voo que apenas se veio a concretizar 7h e 20m mais tarde, assim minimizando, com os meios ao





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

seu alcance, a extensão dos danos que se repercutiram na esfera dos reclamantes. E tal impedimento prendeu-se com causas alheias à reclamada, relacionadas com a segurança do tráfego aéreo, como se extrai facticidade inserta nos itens 3) a 5).

Assim, atendendo exclusivamente ao nosso ordenamento jurídico interno, a pretensão dos reclamantes não teria arrimo no exposto enquadramento.

E, no que concerne, estritamente, ao que os reclamantes designam de indemnização resultante da aplicação ao caso 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 e de cancelamento ou atraso considerável dos voos), essa pretensão também improcede.

É certo que, nos termos do art. 5º desse Regulamento, é reconhecido aos passageiros o direito (nomeadamente) à indemnização prevista no seu art. 7º, em caso de cancelamento de um voo.

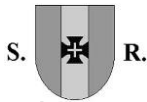
Contudo, a transportadora aérea não é obrigada a pagar essa indemnização se provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (cf. nº 3 do referido art. 5º).

Tais dispositivos devem ser interpretados à luz dos respectivos considerandos, dos quais se retira, designadamente:

Quanto aos fundamentos da indemnização cujo reconhecimento é plasmado, o considerando 12 explicita que os transtornos e inconvenientes causados aos passageiros pelo cancelamento dos voos deverão igualmente ser reduzidos. Para esse efeito, as transportadoras aéreas deverão informar os passageiros sobre os cancelamentos antes da hora programada de partida e, além disso, oferecer-lhes um reencaminhamento razoável, por forma a permitir-lhes tomar outras disposições. «*Caso assim não procedam, as transportadoras aéreas deverão indemnizar os passageiros, a menos que o cancelamento se tenha ficado a dever a circunstâncias excepcionais que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis*».

E os subseqüentes considerandos 14 e 15 clarificam que se deverá limitar ou eliminar as obrigações a que estão sujeitas as transportadoras aéreas perante a ocorrência de circunstâncias extraordinárias e que se deve considerar como tais «*condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

greves que afectem o funcionamento da transportadora aérea», bem como, «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 efectuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos».

Ora, ponderando o que supra foi expandido numa diversa linha de argumentação, também aqui se pode concluir que a reclamada não só se viu impedida de efectuar o voo em causa por circunstâncias reputáveis de extraordinárias – na concepção agora acabada de enunciar – e de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao cancelamento daquele, como tomou providências ao seu alcance para minimizar a extensão dos transtornos e inconvenientes causados aos reclamantes, oferecendo-lhes um reencaminhamento razoável, perante o concreto circunstancialismo.

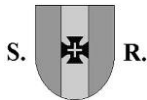
Todavia, no demais, ou seja, no que respeita aos encargos suportados pelos reclamantes como consequência dos acima mencionados cancelamento e reencaminhamento para um outro voo, a despeito das providências tomadas pela reclamada para minimizar os efeitos dos transtornos e inconvenientes causados àqueles, penso que a dita pretensão impõe uma outra abordagem.

Vejamos.

Nos termos do já citado art. 5º, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea assistência, consistente, nomeadamente, em reencaminhamento (em condições de transporte equivalentes) para o seu destino final na primeira oportunidade, em fornecimento de refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera, de alojamento em hotel e de transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (cf. também arts. 8º e 9º do mesmo Regulamento).

Perscrutada a letra e a *ratio* de tal complexo normativo, tanto no seu articulado como na sua motivação (considerandos), afigura-se-me que nele se consagra um direito a uma reparação fundado em responsabilidade objectiva e cujo exercício, por isso, não depende do preenchimento de todos os pressupostos da responsabilidade contratual impostos quando apenas está em causa a aplicabilidade, em exclusivo, do nosso ordenamento interno, nem mesmo resulta do texto do Regulamento que o reconhecimento aquele direito deva ser excluído em caso de força maior ou fortuito, ao invés do que sucede com a compensação prevista nos já citados arts. 5º e 7º.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Na verdade, para além do diferente tratamento obtido no teor da letra do Regulamento por um e outro direito, também fáclmente se compreende que, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros tenham direito a receber assistência da transportadora aérea e que esta seja objectivamente obrigada a prestá-la, independentemente de culpa sua e mesmo que o cancelamento se fique a dever a circunstâncias extraordinárias. Mostra-se adequado que o risco inerente a tal obrigação recaia inteiramente sobre a parte que retira os proveitos económicos da actividade empresarial em questão e não sobre os passageiros/consumidores.

Em suma, entendo que deve ser reconhecido aos reclamantes esse direito à assistência por parte da reclamada e que o mesmo, ainda que com alguma latitude, é razoavelmente idóneo a abarcar a pretensão daqueles à quantia de € 184 (almoço, deslocação ida e volta para o restaurante e despesas com *rent-a-car*).

Assim, procede apenas nessa medida a pretensão dos reclamantes.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo apenas parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e [REDACTED] e [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada “[REDACTED]” a pagar àqueles a quantia de € 184 (cento e oitenta e quatro euros).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 20/7/23

Alexandre Reis

Alexandre Reis

