



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

Ala
678125

Proc. n.º 1882-24

SENTENÇA

Sumário:

- 1 - O cancelamento de voo confere ao passageiro o direito de obter da transportadora aérea uma indemnização, nos termos do art. 7º do Regulamento 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho.
- 2 - Para impedir o exercício desse direito de indemnização recai sobre a transportadora o ónus de demonstrar a verificação de alguma circunstância extraordinária determinante do cancelamento do voo.

I - Relatório:

██████████ e ██████████ apresentaram reclamação contra ██████████ alegando que adquiriram a reserva de voo ██████████, com ida a 26-9-24 (Funchal-Lisboa) e regresso a 7-10-24 (Lisboa-Funchal).

O voo ██████████ entre Lisboa e o Funchal foi cancelado pela Reclamada, tendo apenas voo de regresso ao Funchal no dia 9-10-24.

Os Reclamantes solicitaram a indemnização pelo cancelamento do voo, tendo a reclamada recusado a indemnização alegando que o voo foi cancelado devido a restrições de controle de tráfego aéreo.

Os Reclamantes receberam um *e:mail* da reclamada, a 18-10-24, em que informava que o voo não ocorreu “devido a problemas de capacidade/pessoal, o que resultou em longos atrasos nos voos, uma vez que as aeronaves aguardavam que as faixas horárias do espaço aéreo operassem, por vezes durante várias horas”.

Ora o facto de não haver equipas de reserva ou haver equipas com horas a mais de trabalho é da responsabilidade da Reclamada, pelo que devem assumir a responsabilidade pelo cancelamento do voo.

Os Reclamantes pretendem receber a indemnização pelo cancelamento do voo: € 250,00 por cada passageiro, perfazendo um total de € 500,00.





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

A Reclamada contestou e alegou que o voo foi cancelado devido a circunstâncias extraordinárias, mais concretamente, por condições meteorológicas adversas no aeroporto de partida, que, aliás, levaram à imposição de restrições ao tráfego aéreo de e a partir desse aeroporto, por motivos de falta de capacidade - circunstâncias essas que não têm qualquer relação com a conduta da Reclamada, não lhe sendo imputáveis nem por esta controláveis ou evitáveis.

No que concerne às condições meteorológicas, alegou que existiam nuvens *cumulonimbus*, a 1800 pés, geralmente na forma de uma montanha ou enorme torre, associadas à existência de precipitações fortes, relâmpagos e trovões. Estas nuvens são sinónimo de condições meteorológicas extremas, sendo perigoso voar através delas.

O documento referente às condições climatéricas é emitido pelas autoridades competentes de cada país e a veracidade da informação.

Foi a ocorrência destas condições meteorológicas que fez com que o voo [REDACTED] não fosse operado conforme se encontrava programado, de modo que o cancelamento não só se trata de uma circunstância extraordinária como é uma circunstância que não pôde ser contornada por qualquer medida razoável, pelo que nenhuma indemnização é devida aos reclamantes.

II - Factos provados:

Os Reclamantes adquiriram as reservas [REDACTED] que incluía o voo Lisboa-Funchal, em 7-10-24, com partida programada para as 19.25 h.

Tal voo foi cancelado pela Reclamada, tendo apenas voo de regresso ao Funchal no dia 9-10-24.

Os reclamantes solicitaram a indemnização pelo cancelamento daquele voo, mas a Reclamada recusou com os fundamentos constantes da comunicação de 18-10-24, junta a fls. 18.

A Reclamada, para recusar a indemnização solicitada, alegou designadamente a verificação de “restrições de controle de tráfego aéreo em Lisboa que regulamentaram (*sic*) substancialmente o espaço aéreo devido a problemas de capacidade/pessoal, o que resultou em longos atrasos nos voos, por vezes durante várias horas” e que esse atraso “empurrou o seu voo para o toque de recolher em Lisboa”, não tendo outra opção que não cancelar o voo para segurança dos clientes e tripulantes.

A Reclamante apresentou reclamação à ANAC que consta de fls. 20, contestando as razões invocadas pela Reclamada, tendo recebido a resposta que consta de fls. 23, onde refere que o cancelamento do voo foi devido a restrições de tráfego aéreo ocorridas no setor anterior operado pela aeronave, tendo sido cancelada a operação LIS-FNC-LIS





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

pois a sua concretização iria impedir o cumprimento do horário de funcionamento do aeroporto de Lisboa.

Posteriormente, já no âmbito da presente reclamação, a Reclamada veio invocar como motivos de cancelamento os que constam de fls. 32, onde alude às “condições meteorológicas adversas no aeroporto de partida que, aliás, levaram à imposição de restrições ao tráfego aéreo de e a partir desse aeroporto, por motivos de falta de capacidade. Aludiu ainda à existência de um fenómeno meteorológico *cumulonimbus* que impediu que fosse realizado o voo programado.

Ainda que na manhã do dia 7-10-24 se tivessem verificado interferências de condições meteorológicas nas operações aéreas no Aeroporto de Lisboa, pelo menos a partir do fim da tarde e na noite do dia 7-10-24, até ao encerramento das operações, diversas companhias aéreas operaram voos de e para Lisboa, inclusive para o Funchal.

Não se provaram os seguintes factos:

Que o cancelamento do voo de Lisboa para o Funchal a que respeitavam as reservas dos Reclamantes tenha sido devido a restrições de tráfego aéreo em Lisboa e designadamente que à hora programada para o voo ou mesmo nas horas subsequentes do dia 7-10-24 existissem condições meteorológicas adversas na área do aeroporto de Lisboa.

Também não se provou que à hora programada para o voo ou nas horas subsequentes do dia 7-10-24 houvesse qualquer fenómeno meteorológico de *cumulonimbus* que interferisse na realização, com a necessária segurança, de voos de e para o Aeroporto de Lisboa ou que tivesse sido por essa causa que o concreto voo foi cancelado.

Também não se provou que a realização do voo programado, ainda que com atraso, colidisse com o horário de funcionamento do aeroporto de Lisboa.

A decisão da matéria de facto considerada provada e não provada resultou fundamentalmente da apreciação da documentação junta aos autos, sobressaindo em especial em relação aos factos não provados a circunstância de a Reclamada ter apresentado versões diferentes para o cancelamento do voo sem que relativamente a qualquer das versões tenha apresentado provas suficientes, sendo manifestamente insuficientes os documentos com que instruiu a última versão.

Quanto à matéria de facto provada foi relevante o depoimento da Reclamante que pareceu sincero e muito bem informado acerca das reais condições que se verificavam no Aeroporto de Lisboa, referindo inclusive que no fim da tarde e noite do dia 7-10-24 operaram diversos voos de e para Lisboa.

IV - Apreciação do caso:



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

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



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

1 - Pretendem os Reclamantes obter da Reclamada a indemnização no valor de € 250,00 para cada um, tendo por fundamento o cancelamento de uma viagem aérea entre Lisboa e Funchal relativamente à qual fizera uma reserva.

Essa matéria encontra-se sujeita ao Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, cujo art. 5º, nº 1, prescreve, além do mais, que, *“em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a ... receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do art. 7º”,* valor que, no caso, seria de € 250,00.

Sem embargo do dever de assistência a que se refere o art. 9º, o nº 3 prevê que *“a transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do art. 7º, se puder 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”*.

Consta dos Considerandos 14 e 15 do referido Regulamento que se deverão “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 greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea»”.

2 – Sendo exigido o pagamento da indemnização legal em casos de cancelamento de voos, para se exonerar da responsabilidade pelo seu pagamento não basta à empresa de aviação alegar genericamente a existência de *“circunstâncias extraordinárias”*, devendo, mais do que isso, demonstrar factos que permitam a integração daquele conceito indeterminado.

Aliás, constituído o direito de indemnização por cancelamento do voo ou por atraso significativo, recai sobre a transportadora o ónus de prova de factos integradores da condição de exoneração da sua responsabilidade.

Seguramente que, em abstrato, poderia encaixar no art. 9º, nº 3, do Regulamento, a verificação de condições meteorológicas que impedissem a realização do voo com a segurança necessária ou eventuais restrições de tráfego aéreo impostas pelos serviços de controlo, fatores que naturalmente não lhe poderiam ser imputados.

Tal não consente, porém, que se limite a alegar em termos vagos uma qualquer dificuldade na realização do voo, sendo designadamente insuficientes razões operacionais ligadas à tripulação ou à aeronave.

3 - No caso concreto, a Reclamada apresentou versões que nem sequer coincidem e, ademais, limitou-se, na segunda versão, a apresentar documentos que são impenetráveis quanto às condições meteorológicas que efetivamente se verificavam no Aeroporto de Lisboa.





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

Na realidade, co o o reflete a matéria de facto provada e não provada, a Reclamada não conseguiu demonstrar efetivamente nem a razão que estava na base do cancelamento do voo nem a verificação de alguma circunstâncias que pudesse ser qualificada como extraordinária nos termos exigidos pelo referido art. 9º do Regulamento.

Seguro é que, pese embora algumas dificuldades que existiram na manhã do dia do voo agendado decorrentes de condições meteorológicas adversas, no fim da tarde e na noite desse mesmo dia já não se verificavam, tanto assim que diversas companhias puderam operar os seus voos.

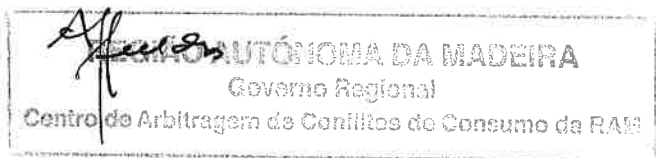
Por conseguinte, os Reclamantes têm direito a receber a indemnização prevista do art. 7º, nº 1, al. a), do referido Regulamento.

V - Decisão:

Face ao exposto, julgo procedente a reclamação, condenando a Reclamada no pagamento da quantia de € 500,00.

Sem custas.

Funchal, 14-5-25



A. Abrantes Geraldès

