



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

Proc. nº 1883-24

SENTENÇA

Cota nº 624/25
HA

Sumário:

A responsabilidade da transportadora, no âmbito do contrato de transporte aéreo de passageiros, é regida pelo Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho.

Sem embargo do dever de assistência por parte da transportadora, a indemnização pelo cancelamento de voo prevista nos arts. 5º e 7º não é devida sempre que, nos termos do art. 9º, se apurar 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”*.

Assim ocorre designadamente quando o cancelamento é devido a condições atmosféricas que impediram a realização do voo entre o ponto de partida e o ponto de chegada.

I - Relatório:

[REDACTED] apresentou reclamação contra [REDACTED]

Alegou que adquiriu a reserva [REDACTED], mas o voo respetivo entre Lisboa e o Funchal, em 11-10-2024, foi cancelado pela reclamada, não lhe tendo sido dada nenhuma assistência.

A reclamante é uma pessoa doente, com uma incapacidade de 61% e toma medicação. Enquanto esteve no aeroporto, à espera do voo de reencaminhamento, esteve privada da sua medicação e só conseguiu voo para dia 13-10-2024.

Durante este período teve despesas de alimentação e de roupa (viajou de mochila não tinha roupa extra) e ainda teve de arranjar hotel de 2 estrelas (condição imposta para reclamada), com vários telefonemas para diversos hotéis.

A reclamante tem problemas de coração e não teve qualquer assistência da reclamada com o transtorno provocado pelo cancelamento. Acrescenta ainda a aflição de ter de arranjar o voo por *internet* na aplicação da reclamada.





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

A reclamante foi ressarcida do valor pago pelo hotel, de algumas refeições e transporte para hotel e aeroporto. Mas não o foi pela refeição que fez no aeroporto porque, como não sabia que o voo ia ser cancelado, não pediu recibo, tendo despendido cerca de € 24,00, água e pasta de dentes (quando chegou ao hotel) no valor de € 2,98, e roupa no valor de € 29,95.

Pediu o pagamento de uma indemnização de € 250,00 pelo cancelamento de voo.

Frustrada a conciliação, a reclamada contestou e alegou 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, pelo qual não tem direito a indemnização.

O cancelamento foi devido a restrições de tráfego aéreo no aeroporto de partida decorrentes de condições meteorológicas adversas (presença de nuvens *cumulonimbus* e tempestades em Lisboa), as quais não têm qualquer relação com a conduta da reclamada, não lhe sendo imputável nem por esta controlável ou evitável.

Relativamente às alegadas despesas a reclamante junta duas faturas (i) no valor de € 2,31, referente à compra de uma garrafa de água e pasta de dentes e (ii) no valor de € 29,95, referente à compra de um vestido, as quais devem ser recusadas.

O voo foi cancelado e a reclamante não ficou privada da sua bagagem, pelo que as despesas em apreço não podem ser suportadas pela reclamada por falta de qualquer fundamento legal para o efeito.

Por fim, e quanto à alegada refeição no valor de € 24,00 também deve ser recusada, não só porque inexistente qualquer fatura que comprove essa despesa, como porque, sendo tal despesa anterior ao cancelamento do voo, a mesma já seria uma despesa que a Reclamante faria enquanto esperava pelo seu voo.

Foi realizado o julgamento no âmbito do qual foi ouvida a reclamante.

II - Factos provados:

A reclamante adquiriu a reserva [REDACTED], mas o voo respetivo entre Lisboa e o Funchal, em 11-10-2024, foi cancelado pela reclamada, tendo obtido novo voo no dia 13-10-2024.

O cancelamento ficou a dever-se a restrições de tráfego aéreo no aeroporto de partida (Lisboa) decorrentes de condições meteorológicas adversas (presença de nuvens *cumulonimbus* e tempestades).





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

A reclamante viajava com mochila que manteve na sua posse, tendo ficado instalada num hotel cuja despesa foi suportada pela reclamada, assim como as despesas de transporte de e para o hotel e de algumas refeições.

A reclamante sofre de incapacidade avaliada em 61%

Os factos apurados resultam das declarações da reclamante e da documentação junta aos autos.

IV - Apreciação do caso:

Pretende a reclamante obter da reclamada a indemnização no valor de € 250,00 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) n° 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, cujo art. 5°, n° 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 artigo 7°”,* valor que, no caso, seria de € 250,00.

Porém, sem embargo do dever de assistência a que se refere o art. 9° de tal diploma, logo o n° 3 daquele artigo prevê que *“a transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do art. 7°, 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»”*.

Ora, sendo certo que a viagem aérea em causa foi cancelada, tal ficou a circunstâncias que devem reputar-se de extraordinárias, pois que foram devidas às condições atmosféricas existentes que naturalmente não poderiam ser controladas pela reclamada, a qual, como sucedâneo, apenas poderia atuar no sentido de minimizar as consequências do referido cancelamento, como efetivamente veio a ocorrer.

A reclamada suportou as despesas com alojamento em hotel e de transporte de e para o aeroporto, tendo a viagem sido realizada no dia 13-10-2024, não havendo na matéria de facto apurada fundamento nem para condenar a reclamada na indemnização de € 250,00 nem para considerar a favor da reclamante qualquer outra quantia relacionada com a falta de assistência nas circunstâncias que rodearam o caso e que, como se disse, não podem ser imputadas à reclamada.





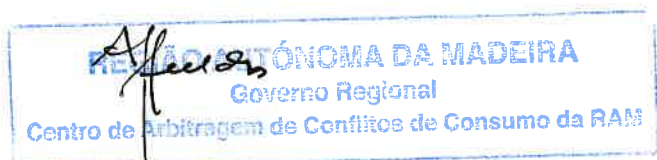
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

V - Decisão:

Face ao exposto, julga-se improcedente a reclamação.

Sem custas.

Funchal, 12-2-2025



A. Abrantes Geraldès

