



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

Proc. n.º 1884-24

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 as reservas ██████████ e ██████████ para o voo Lisboa-Funchal, de 7-10-24

Tal voo foi cancelado pela reclamada, já após ter despachado a bagagem e passado o controle de segurança, e após terem recebido várias mensagens a informar que o voo estava atrasado. Tendo apenas voo de regresso ao Funchal no dia 10-10-24.

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.

A Reclamada enviou um *e:mail* à Direção de Serviços do Consumidor em 3-12-24 alegando “circunstâncias extraordinárias 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 efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos”.

Ora o facto de existirem atrasos noutros voos e noutros aeroportos terem provocado constrangimentos causados pelas equipas de terra e de, eventualmente, não terem





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

equipas de reserva ou terem 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 de € 500,00 pelo cancelamento do voo.

A reclamada contestou e alegou que o voo foi cancelado devido a circunstâncias extraordinárias, mais concretamente, por condições meteorológicas adversas no aeroporto de partida (Lisboa), 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 sua conduta, não lhe sendo imputáveis, nem por esta controláveis ou evitáveis.

No que às condições meteorológicas, o código "FEW018CB" corresponde a nuvens cumulonimbus, a 1800 pés, que consistem em nuvens pesadas e densas de extensão vertical considerável, geralmente na forma de uma montanha ou enorme torre, e estão 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.

Foi a ocorrência destas condições meteorológicas que fez com que o voo não fosse operado conforme se encontrava programado, de modo que o cancelamento 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] e [REDACTED] para o voo Lisboa-Funchal, de 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 10-10-24.

Os reclamantes solicitaram a indemnização pelo cancelamento do voo, tendo a Reclamada recusado a indemnização.

A Reclamada, para recusar a indemnização, alegou primeiramente as razões que estão enunciadas no doc. de fls. 15, do qual consta, além do mais, que o cancelamento fora devido a restrições de controle de tráfego aéreo e atrasos causados por constrangimentos relacionados com as equipas de terra no aeroporto de Bristol, responsáveis pela rotação LIS-BRS-LIS e que o voo com chegada prevista para Lisboa às 17.10 chegou às 19.26.





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

Mais alegou que o impacto dos atrasos levou a não ser possível aos responsáveis pela rotação LIS-FNC-LIS cumprir o horário de funcionamento do aeroporto de Lisboa.

Posteriormente a Reclamada remeteu a este Centro de Arbitragem o *mail* que consta de fls. 29 e 30, onde refere como causa de cancelamento “restrições ao tráfego aéreo de e a partir do aeroporto (de Lisboa, por motivos de falta de capacidade ...”, acrescentando ainda referências às condições meteorológicas e que teria sido a “ocorrência de condições meteorológicas que fez com que o voo não fosse operado conforme se encontrava programado”.

Ainda que na manhã do dia 7-10-24 se tivessem verificado interferências das 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.

Não se provaram os seguintes factos:

Que o cancelamento do voo de Lisboa para o Funchal 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.

A decisão da matéria de facto resultou fundamentalmente da apreciação da documentação junta aos autos, sobressaindo quanto aos factos não provados a circunstância de a Reclamada ter apresentado na contestação uma versão diferente daquela que apresentou aquando da apresentação da reclamação inicial dos Reclamantes.

Foi ainda relevante para a matéria de facto considerada provada o depoimento do 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:

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.





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

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 – Em face de cancelamento de voos, para se exonerar da responsabilidade pelo pagamento da indemnização devida 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.

Em face de cancelamentos ou de atrasos significativos recai sobre a transportadora o ónus de alegar e de provar os factos reveladores de alguma circunstância extraordinária que seja atendível para efeitos de a libertar da responsabilidade pela indemnização *a forfait* prevista no Regulamento.

Seguramente que, em abstrato, poderia encaixar naquele normativo a verificação de condições meteorológicas adversas que impedissem a realização do voo com a segurança necessária, fator que naturalmente não lhe poderia ser imputado. Também o seria eventuais restrições impostas pelo controlo de tráfego aéreo. Mas já se revelaria insuficiente a invocação genérica de alguma dificuldade na realização do voo designadamente por razões operacionais ligadas à tripulação ou à aeronave.

3 - No caso concreto, perante a apresentação da pretensão indemnizatória, a Reclamada confrontou os Reclamantes com versões que não 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.

Seguro é que, pese embora algumas dificuldades que existiram na manhã do dia do voo agendado, no fim da tarde e na noite desse mesmo dia não se verificavam *“circunstâncias extraordinárias”* que impedissem a realização de voos, designadamente do voo de Lisboa





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

para o Funchal, tanto assim que nesse período foram diversas as companhias que operaram.

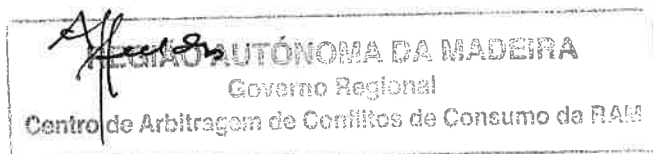
Por conseguinte, os Reclamantes adquiriram o direito a receber a indemnização prevista do art. 7º, nº 1, al. a), do referido Regulamento, sem que tenha sido demonstrado qualquer facto que exonera a Reclamada dessa responsabilidade.

V - Decisão:

Face ao exposto, julgo procedente a reclamação e condeno a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de € 500,00.

Sem custas.

Funchal, 14-5-25



A. Abrantes Geraldes

