

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 indenização recai sobre a transportadora o ônus de demonstrar a verificação de alguma circunstância extraordinária determinante do cancelamento do voo.

I - Relatório:

_____, representada por _____, apresentou reclamação contra _____.

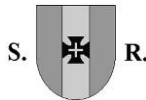
Alegou que adquiriu a reserva [REDACTED] para o dia 22-12-24, mas o voo [REDACTED], entre Lisboa e o Funchal, foi cancelado pela reclamada com invocação das condições atmosféricas adversas.

A Reclamante procurou um voo alternativo na Reclamada, mas só seria possível a partir do dia 28-12-24, tendo optado por um voo alternativo noutra companhia aérea, para o dia 25-12-24, tendo pago a quantia de € 395,61.

A Reclamante solicitou o pagamento da diferença entre o valor pago pelo bilhete alternativo e o bilhete original, bem como a indenização pelo cancelamento do voo.

A Reclamada aceitou pagar a diferença entre o valor pago pelo bilhete alternativo e o bilhete original, mas recusou o pagamento da indenização pelo cancelamento do voo.

A Reclamante não aceita a justificação da ocorrência de condições meteorológicas adversas, uma vez que todos os outros voos que estavam programados para o período relevante aterraram no aeroporto da Madeira, tendo havido apenas dois voos cancelados, ambos da reclamada e com origem em Lisboa, pelo que poderá ter sido por motivos operacionais da mesma.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Pretende que a Reclamada seja condenada no pagamento da indemnização devida pelo cancelamento do voo, no valor de € 250,00.

A Reclamada contestou e alegou, no essencial, que o voo foi cancelado devido à ocorrência de condições meteorológicas adversas no Funchal, que não tiveram qualquer relação com a sua conduta, não lhe sendo imputável nem por esta controlável ou evitável.

O voo [REDACTED] estava programado para operar com partida do Aeroporto de Lisboa e destino ao Aeroporto do Funchal, no dia 22-12-24. Sucede que, no dia do voo, verificaram-se condições meteorológicas adversas no Funchal, nomeadamente ventos muito fortes, que não permitiram uma operação segura, tal como estava programada.

No caso, os ventos no Aeroporto do Funchal estavam acima da média permitida para a realização de operações de voo em segurança, forçando, por isso, ao cancelamento do voo [REDACTED], em prol da segurança dos passageiros.

O Aeroporto da Madeira é o único aeroporto do mundo com limites obrigatórios, o que significa que mesmo que os pilotos considerem existir condições de segurança para descolar ou aterrar – o que nem sucedia no presente caso –, nem assim têm a liberdade para o fazer. Pelo contrário, caso existam incumprimentos dos limites de aterragem e descolagem no aeroporto do Funchal, a Autoridade Nacional de Aviação Civil é imediatamente alertada e a companhia aérea sujeita-se a ver a sua licença de voo suspensa.

Foi realizado o julgamento com audição do representante da Reclamante, seu pai.

II - Factos provados:

A Reclamante adquiriu à Reclamada um bilhete para o voo de Lisboa-Funchal, no dia 22-12-24, pelas 13.15 h ([REDACTED])

Por comunicação à Reclamante no dia 22-11-24, pelas 11.31 h, esse voo foi cancelado pela Reclamada, o que levou a Reclamante a adquirir outro bilhete noutra companhia para o dia 25-12-24, tendo a Reclamada assumido o pagamento da diferença do preço.

Contudo a Reclamada recusou efetuar o pagamento da indemnização solicitada pelo referido cancelamento, respondendo nos termos que constam de fls. 18 e 21-22, e alegando designadamente a existência de condições meteorológicas adversas no Aeroporto do Funchal, nomeadamente ventos fortes, que impossibilitaram a aterragem da aeronave com segurança.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Como consta do doc. de fls. 11, no período da tarde, entre as 15.00 h e as 16.55 h, próximo da hora da aterragem do voo em causa no Aeroporto do Funchal, operaram diversas aeronaves, tendo sido cancelado apenas o voo em causa e outro voo da Reclamada que estava programado para as 16.35 h.

Entre os voos que operaram encontravam-se dois da própria Reclamada, um às 16.23h e outro às 19.00 h, sendo este programado para as 16.35 h.

A Reclamante recusou a justificação apresentada pela Reclamada e remeteu-lhe por *e-mail* nova reclamação datada de 4-2-25, junta a fls. 23 a 26, confrontando-a com elementos acerca dos voos operados pela Reclamada para o Funchal, no dia 22-12-24, obtendo como resposta o que consta de fls. 26 a 28, mantendo a Reclamada a justificação sustentada nas “condições meteorológicas adversas” que teriam determinado o cancelamento do voo.

Nos dias 21 e 22 de dezembro de 2024 houve cancelamentos de diversos voos devido ao mau tempo na Madeira.

Não se provou, relativamente ao voo em causa nesta reclamação, que tivessem sido as condições meteorológicas adversas na Madeira a justificar o seu cancelamento e designadamente que tivessem sido os ventos fortes existentes na zona do Aeroporto do Funchal a determinar esse cancelamento.

Os factos apurados resultam do depoimento do representante da Reclamante que se mostrou bem informado sobre o que aconteceu nos dias 21 e 22-12-24 relativamente à operação aeroportuária no Funchal, nos termos que, aliás, já resultavam das reclamações que dirigiu à Reclamada.

Não foi possível confirmar a alegação da Reclamada de que, em concreto, foram as condições meteorológicas adversas que estiveram na base do cancelamento do voo, sendo certo que os elementos documentais que juntou, por si, não revelam de modo suficientemente seguro esse motivo.

Aliás, operando na área do transporte aéreo, a demonstração dos factos pertinentes para a presente reclamação deveria ser feita mediante a apresentação de elementos mais claros emanados da autoridade aeroportuária atinentes ao concreto voo, a fim de poderem ser contraditados, sendo manifestamente insuficientes notícias extraídas de órgãos de comunicação social associadas genericamente a determinadas condições meteorológicas ou elementos retirados de plataformas e que, no caso concreto, se mostram apresentadas de um modo indecifrável.

É esta, aliás, regra que consta da *Comunicação C 2024/5687*, publicada no JOUE de 25-9-24, intitulada “*Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente”, dela constando que:

“As transportadoras aéreas podem apresentar como comprovativos extratos de cadernetas de voo ou relatórios de incidentes ou documentos e declarações externos.

Se fizer referência a tais comprovativos na sua resposta ao pedido do passageiro ou ao organismo nacional de execução, a transportadora aérea deve incluí-los na sua resposta.

Caso a transportadora aérea pretenda invocar circunstâncias extraordinárias, esses comprovativos devem ser fornecidos gratuitamente pela transportadora aérea ao organismo nacional de execução e aos passageiros, em conformidade com as disposições legais nacionais relativas ao acesso aos documentos”.

Dos elementos apresentados não emerge uma explicação segura quanto ao facto que originou o cancelamento do concreto voo, enquanto nas horas próximas do mesmo operaram no Funchal diversos voos, inclusive da Reclamada.

IV - Apreciação do caso:

1 – 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.

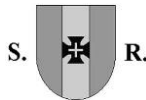
Essa matéria encontra-se sujeita ao Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, cujo art. 5.º, n.º 1, prescreve, além do mais, que, “*em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a ... receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do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

Sem embargo do dever de assistência a que se refere o art. 9.º, o n.º 3 prevê que “*a transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do art. 7.º, 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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

aviação alegar genericamente a existência de “circunstâncias extraordinárias” ou de “condições meteorológicas adversas”, devendo, mais do que isso, demonstrar factos que permitam extrair essa conclusão.

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 das condições de exoneração da sua responsabilidade. Prova essa que, devendo logo ser exibida perante a reclamação extraprocessual, a fim de permitir ao consumidor apurar a sua veracidade (como consta da *Comunicação* acima citada, deve ser necessariamente apresentada no âmbito da reclamação efetuada perante algum tribunal e especificamente perante o tribunal arbitral.

Em abstrato, poderia enquadrar-se no âmbito das justificações atendíveis, nos termos do art. 9º, nº 3, do Regulamento, a verificação de “condições meteorológicas adversas” que impedissem a realização do voo com a segurança necessária, fator que naturalmente não poderia ser imputado à Reclamante.

Porém, como se refere na *Comunicação C 2024/5687* já referida, sustentada, aliás, na jurisprudência do TJUE:

“...

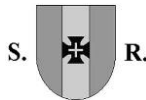
5.1. Em derrogação da regra principal – ou seja: o pagamento de uma indemnização, que reflete o objetivo de proteção do consumidor – a isenção do artigo 5º, nº 3, deve ser objeto de interpretação estrita (118).

Por conseguinte, todas as circunstâncias extraordinárias que rodeiam eventos como os enumerados no considerando 14 do Regulamento (CE) nº 261/2004 – ou seja, instabilidade política, 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 operadora – não são necessariamente causas de isenção da obrigação de indemnizar, mas exigem uma avaliação caso a caso (119).

O Tribunal estipulou duas condições cumulativas para a classificação dos eventos como circunstâncias extraordinárias, que têm sido aplicadas de forma coerente em toda a sua jurisprudência:

- a) Devido à sua natureza ou à sua origem, o evento não pode ser inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa; e
- b) Devido à sua natureza ou à sua origem, o evento tem de escapar ao controlo efetivo dessa transportadora aérea (120)”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

3. Ora, como o reflete a matéria de facto provada e não provada, a Reclamada não conseguiu demonstrar efetivamente alguma circunstância que pudesse ser qualificada como extraordinária nos termos exigidos pelo referido art. 9º.

Sendo verdade que algumas ocorrências meteorológicas perturbadoras das operações aeroportuárias se verificaram nos dias 21 e 22-12-24, não é possível estabelecer a existência de um nexo de causalidade entre o cancelamento do concreto voo e alguma situação meteorológica que pusesse em causa a segurança da concreta operação.

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 € 250,00.

Sem custas.

Funchal, 30-7-25

A. Abrantes Geraldes

