

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

Proc. n.º 1904-25

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 ██████████

Alegaram ter adquirido a reserva ██████████ para um voo de 7-10-24 entre o Porto e o Funchal, o qual foi cancelado pela Reclamada.

A Reclamada informou que o voo que vinha de outro lado estava atrasado. Com algum atraso chegaram a embarcar, mas depois o avião voltou a estacionar na placa porque, devido a ser muito tarde, não seria alegadamente possível ir à Madeira e voltar ao Porto antes da meia-noite (hora em que o aeroporto do Porto cessa a atividade).

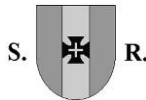
Os Reclamantes foram reencaminhados para um voo no dia 9-10-24.

A Reclamada apenas facultou o alojamento, e os Reclamantes tiveram despesas de alimentação, transporte e a taxa turística do alojamento, as quais foram pagas pela Reclamada.

Porém, a Reclamada não pagou o valor referente à compensação pelo cancelamento de voo no valor global de € 500,00.

Pretende obter a condenação da Reclamada no pagamento da quantia global de € 500,00.





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

A Reclamada contestou e alegou, no essencial, que o voo em causa foi afetado por restrições de tráfego aéreo, inexistindo qualquer medida que a Ré pudesse ter tomado para evitar essas restrições e, assim, minimizar os impactos daí resultantes. Na sequência do acumular de restrições ao tráfego aéreo provocadas por diversos motivos e que afetaram os setores anteriores ao voo em apreço também operados com a mesma aeronave, não foi possível à Reclamada operar o voo [REDACTED] como tinha programado.

Foi efetuado o julgamento no qual foi inquirido o Reclamante.

II - Factos provados:

Os Reclamantes adquiriram a reserva [REDACTED] para um voo de 7-10-24, entre o Porto e o Funchal, pelas 18.30 h.

Os Reclamantes chegaram a embarcar na aeronave, mas esta voltou a estacionar na placa cerca das 20.00 h, com a alegação por parte da Reclamada de que não seria possível ir à Madeira e voltar ao Porto antes da meia-noite (hora em que o aeroporto do Porto cessa a atividade), tendo sido reencaminhados para um voo no dia 9-10-24.

A Reclamada recusou efetuar o pagamento da compensação pelo cancelamento de voo, no valor global de € 500,00.

A Reclamada invocou que o cancelamento se ficou a dever a restrições de tráfego aéreo fora do seu controlo, mas a documentação por si apresentada não permite sustentar nem a existência de restrições de tráfego que tivessem afetado o concreto voo, nem tão pouco a verificação de uma conexão entre as invocadas restrições de tráfego e o concreto cancelamento do voo que foi concretizado numa ocasião em que os passageiros já haviam embarcado.

Por conseguinte, não se apurou a razão efetiva do cancelamento.

A decisão da matéria de facto decorre do depoimento do Reclamante, sendo que os elementos apresentados pela Reclamada não sustentam com segurança a sua versão dos factos e especificamente são insuficientes para demonstrar que o concreto cancelamento foi causalmente provocado por restrições de tráfego.

Operando a Reclamada 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 que permitissem ser contraditados e apreciados criticamente por este tribunal, sendo





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

certo que os elementos documentais que foram apresentados se mostram impenetráveis para o efeito de deles extrair o concreto motivo subjacente ao cancelamento do voo em causa.

É esta, aliás, a 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 passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, e do Regulamento (CE) nº 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente*”:

“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”.

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 Porto e Funchal relativamente à qual fizeram 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”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

2 – Sendo exigido o pagamento da indemnização legal em casos de cancelamento de voo, para se exonerar da responsabilidade pelo seu pagamento, não basta à empresa de aviação alegar genericamente a existência de “circunstâncias extraordinárias” traduzidas em de “restrições de tráfego aéreo”, devendo, mais do que isso, demonstrar factos que permitam extrair esta a 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 da condição de exoneração da sua responsabilidade.

Em abstrato, poderia enquadrar-se no art. 9º, nº 3, do Regulamento, a verificação de restrições de tráfego determinadas pelas autoridades competentes, fator que naturalmente não lhe poderia ser imputado.

Porém, como se refere na *Comunicação C 2024/5687* anteriormente referida

“...

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).

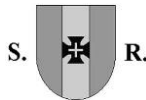
Por conseguinte, todas as circunstâncias extraordinárias que rodeiam eventos como os enumerados no considerando 14 do Regulamento (CE) nº 261/2004 – ou seja, instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a 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)”.

3. No caso concreto, como o reflete a matéria de facto provada e não provada, a Reclamada não conseguiu demonstrar efetivamente a razão que esteve na base do cancelamento do voo e especificamente que tal ficasse a dever-se a alguma restrição de tráfego, singular ou acumulada, suscetível de ser qualificada como “*circunstância extraordinária*” nos termos exigidos pelo referido art. 9º.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Acresce que, alegando a Reclamada que o voo imediatamente anterior àquele que estava programado entre o Porto e Funchal sofreu um atraso de 21 minutos (art. 28º da contestação), não se entende sequer por que motivo esse atraso, que se revela diminuto, constituiria uma circunstância atendível para justificar a falta de responsabilidade pelo cancelamento do voo e muito menos se entenderia o juízo feito pela Reclamada quando alude à acumulação de restrições de tráfego correspondentes aos voos anteriores que, aparentemente, não afetaram o último voo de forma significativa, já que a própria Reclamada alega que o atraso no final da jornada seria apenas de 21 minutos.

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 aos Reclamantes da quantia de € 500,00.

Sem custas.

Funchal, 30-7-25

A. Abrantes Geraldès

