

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

Proc. n.º 1911-25

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:

[REDACTED] apresentou reclamação contra [REDACTED].

Alegou ter adquirido bilhete para o voo da Reclamada do Funchal para Lisboa, no dia 5-4-25, às 15h10m, o qual foi cancelado.

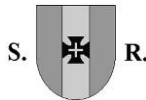
A Reclamante já não fez a viagem, atendendo a que o evento que ia assistir era nesse dia, tendo recebido o dinheiro da passagem aérea de volta através da agência de viagens.

O Serviço de Apoio ao Cliente alegou que o motivo do cancelamento foi devido a restrições de controle de tráfego aéreo, o que levou a atrasos que fizeram com que a tripulação ultrapassasse o limite máximo legal de horas de operação.

Pretende que a Reclamada seja condenada a pagar a quantia de € 250,00.

A Reclamada contestou e alegou que, no dia do voo em apreço, verificaram-se condições meteorológicas adversas no Funchal, nomeadamente ventos muito fortes, que não permitiram a operação segura do voo em causa, tal como estava programada.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Estes ventos acima do limite permitido, juntamente com as restrições ao tráfego aéreo no aeroporto de destino, em Lisboa, levaram ao cancelamento do voo, como comprovado no relatório de voo.

No dia 5-4-25, por volta da hora de partida do voo da Reclamante, 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 em prol da segurança, pelo que inexistia qualquer medida razoável que pudesse ter sido tomada pela Reclamada, pois as condições meteorológicas impediriam a descolagem ou a aterragem de/para o aeroporto do Funchal de qualquer aeronave, por motivos de segurança.

A Reclamada agiu no cumprimento de deveres gerais de segurança previstos por lei, não podendo ter agido de modo diverso, sendo que o cancelamento do voo se ficou a dever a um evento totalmente fora do seu controlo e que constitui uma circunstância extraordinária que determina a exclusão da responsabilidade no pagamento de uma compensação.

Acresce que ao longo do dia 5-4-25 foram impostas várias restrições ao tráfego aéreo em Lisboa e que vários setores foram afetados devido a um evento especial, que consequentemente levaram a vários atrasos e cancelamentos no período correspondente à hora aproximada em que o voo estava programado partir.

Estas restrições ao tráfego aéreo no aeroporto de Lisboa levaram a várias interrupções, nomeadamente cancelamentos, à semelhança do que aconteceu com o voo em causa que foi diretamente afetado por restrições de tráfego aéreo, inexistindo qualquer medida que a Reclamada pudesse ter tomado para evitar essas restrições e, assim, minimizar os impactos daí resultantes.

Foi efetuado o julgamento com inquirição da Reclamante.

II - Factos provados:

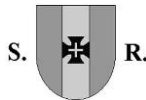
A Reclamante adquiriu um bilhete para o voo da Reclamada Funchal-Lisboa, no dia 5-4-25, às 15h10m, o qual foi cancelado.

A Reclamante já não fez a viagem, atendendo a que o evento que ia assistir era nesse dia, tendo recebido o dinheiro da passagem aérea através da agência de viagens.

Feita a reclamação perante a Reclamada, esta alegou que o cancelamento foi devido a restrições de controle de tráfego aéreo, o que levou a “atrasos que fizeram com que a tripulação ultrapassasse o limite máximo legal de horas de operação”.

Já na contestação veio alegar a ocorrência de condições meteorológicas adversas no Funchal e restrições de tráfego aéreo no Aeroporto de Lisboa.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Não se apurou que o cancelamento do voo tivesse ocorrido devido a condições meteorológicas adversas no Funchal e/ou a restrições de tráfego aéreo no Aeroporto de Lisboa.

Aliás, 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, sendo manifestamente insuficientes notícias esparsas e de conteúdo genérico sobre determinadas condições meteorológicas ou informações extraídas de plataformas que se apresentam impenetráveis. Elementos esse que deveria ser diretamente apresentados à Reclamante a fim de poderem ser contraditados.

É esta 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*”, nos seguintes termos:

“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.

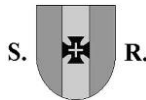
Caso a transportadora aérea pretenda invocar circunstâncias extraordinárias, esses comprovativos devem ser fornecidos gratuitamente pela transportadora aérea ao organismo nacional de execução e aos passageiros, em conformidade com as disposições legais nacionais relativas ao acesso aos documentos”.

IV - Apreciação do caso:

1 - Pretendem a Reclamante obter da Reclamada a indemnização no valor de € 250,00, com fundamento no 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.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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” traduzidas em “condições meteorológicas adversas” ou em “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 das condições de exoneração da sua responsabilidade.

Em abstrato, poderiam enquadrar-se no art. 9º, nº 3, do Regulamento, tanto as restrições de tráfego determinadas pelas autoridades competentes como as condições meteorológicas adversas que impedissem a realização do voo com segurança, fatores que naturalmente não lhe poderiam ser imputados, desde que se apurasse um nexo de causalidade adequada relativamente ao cancelamento do voo.

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).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 no Aeroporto de Lisboa ou a condições meteorológicas adversas no Aeroporto do Funchal suscetíveis de serem qualificadas como circunstâncias extraordinárias nos termos exigidos pelo referido art. 9º do Regulamento.

Repare-se que, perante a reclamação extraprocessual que foi apresentada pela Reclamante, a Reclamada respondeu nos termos que constam de fls, 10 e 11, alegando (sem demonstrar imediatamente perante a Reclamante) que houve atrasos nos sucessivos voos que foram operados pela aeronave em causa e que fizeram com que “a tripulação ultrapassasse o limite máximo legal de horas de operação”.

Já na contestação o que surge com mais evidência é a invocação de condições meteorológicas adversas no Funchal, ou seja ventos muito fortes que não teriam permitido uma operação segura (art. 9º) e que foi devido a isso que o voo foi cancelado (art. 16º e 95º). A par disso surge a invocação de restrições de tráfego no Aeroporto de Lisboa (arts. 37º, 51º e 95º), sem qualquer alusão ao motivo que inicialmente fora apresentado à Reclamante.

Não existe, pois, fundamento para exonerar a Reclamada da sua responsabilidade pelo cancelamento do voo.

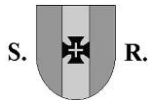
Por conseguinte, os Reclamantes têm direito a receber a indemnização prevista do art. 7º, nº 1, al. a), do referido Regulamento.

V - Decisão:

Face ao exposto, julgo procedente a reclamação, condenando a Reclamada no pagamento da quantia de € 250,00.

Sem custas.





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

Funchal, 30-7-25

A. Abrantes Geraldes

