

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

A reclamada contestou, aduzindo, em síntese: o invocado atraso deveu-se às condições meteorológicas adversas que se faziam sentir, que a reclamada não poderia ter previsto nem evitado e que obstaram a que a aeronave em questão pudesse descolar em segurança do Funchal para o Porto à hora programada, sendo necessário aguardar pela melhoria dessas condições por forma a permitir a realização do voo em causa; assim que a reclamada tomou conhecimento da mencionada impossibilidade de realizar o voo em questão, informou todos os passageiros e adoptou todas as medidas razoáveis para evitar e minimizar os transtornos e os prejuízos causados aos mesmos.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 750.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

- 1) Cada um dos reclamantes contratou com a reclamada a respectiva passagem no voo FR365 desta entre Funchal e Porto, com início programado às 9h5m do dia 8/5/2023.
- 2) Pelas 7h27m desse dia 8, a reclamada informou os reclamantes de que o voo se encontrava atrasado e que a nova hora de partida seria às 11h30m.
- 3) Nesse momento, o movimento aéreo no Aeroporto da Madeira e as aterragens e descolagens decorriam com normalidade.
- 4) Posteriormente, pelas 11h28m, a reclamada, depois de lamentar o atraso, informou os reclamantes de que poderiam transferir gratuitamente o voo para outro da “██████████”, havendo disponibilidade de lugares.
- 5) Entretanto, a aeronave que iria transportar os reclamantes até ao Porto estava ainda distante do Funchal, em cujo aeroporto a respectiva tripulação veio a efectuar a primeira tentativa de aterragem apenas pelas 13h.
- 6) Porém, nessa altura, já não o conseguiu fazer porque as condições climáticas se haviam alterado, impedindo-a de realizar a aterragem com segurança.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

7) O voo teve o seu início apenas pelas 18h do mesmo dia.

Com interesse para a decisão, não se provou que tivesse sido apenas por força de condições climatéricas imprevistas e imprevisíveis que não se efectuou a aterragem da aeronave no aeroporto do Funchal e o subsequente transporte dos reclamantes para o Porto, a partir das 9h5m do dia 8/5/23, conforme o acordado entre os contraentes.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do conteúdo das declarações do reclamante [REDACTED] – que esclareceu coerente e convincentemente a sequência do que sucedeu –, com o teor dos documentos juntos aos autos – com especial realce para os n.ºs 2 e 4 apresentados com a contestação e o junto imediatamente antes da audiência (todos evidenciando o atraso do voo e o respectivo contexto, na medida em que tais elementos probatórios, interligados e entre si harmonizados, confluíram para a afirmação daquela realidade, *maxime* quanto às causas do atraso do voo, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum.

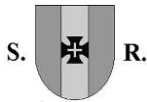
No que respeita à matéria factual tida por não provada, a análise dos diversos elementos probatórios produzidos gerou a consistente dúvida sobre se não se deveu também ao modo como a reclamada organizou o respectivo serviço e geriu os anteriores compromissos que assumira com a aeronave a circunstância de a deslocação desta até ao aeroporto do Funchal não ter ocorrido a tempo de ser iniciado e efectuado o voo acordado com os reclamantes, antes de se terem instalado as condições climatéricas adversas que, depois, o vieram a atrasar, e, como tal, essa dúvida teve que ser decidida contra a reclamada, nos termos impostos pelo art. 414º do CPC.

*

O DIREITO

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, assumindo que um dos objectivos da política





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

Estamos perante um contrato de prestação de serviços (transporte aéreo), genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre os reclamantes, consumidores, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

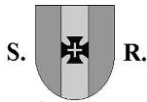
A pretensão dos reclamantes ao pagamento da quantia que indicam vem por eles justificada com a necessidade de serem ressarcidos dos danos sofridos em consequência do cumprimento defeituoso pela reclamada da prestação a que se vincularam, em conformidade com o convencionado entre as partes, ao atrasar por nove horas o voo para o qual aqueles haviam reservado as passagens.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi feita.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC, e que, se o mesmo o não fizer, demonstrando-se, como tal, a ilicitude da sua actuação, embora a respectiva responsabilidade pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. Por fim, verificados tais pressupostos, o devedor será responsável pela reparação do dano demonstrado e tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Como se viu, a reclamada obrigou-se a proporcionar aos reclamantes a viagem entre Funchal e Porto, a partir das 9h5m do dia 8/5/2023, mas apenas a veio a iniciar 9 horas depois, o que os mesmos, não obstante, aceitaram. É, pois, indubitável que a reclamada não realizou o interesse dos credores na prestação, nos termos contratualmente estipulados, a qual, por isso, foi por ela incumprida.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A reclamada defendeu-se, alegando uma factualidade (condições meteorológicas adversas) que, no seu entender, excluiria a ilicitude do demonstrado incumprimento e, concomitantemente, a concorrência da sua culpa na não satisfação da prestação de que os reclamantes eram credores, nos termos convencionados.

A pretensão dos reclamantes concerne, estritamente, ao que designam de indemnização resultante da aplicação ao caso 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), nada mais tendo peticionado, designadamente no que respeita a encargos por eles suportados como consequência do mencionado atraso.

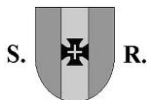
Nos termos do art. 5º desse Regulamento, é reconhecido aos passageiros o direito (nomeadamente) à indemnização prevista no seu art. 7º, em caso de cancelamento de um voo, cujo montante é de 250 euros para cada passageiro em voos até 1.500Km, não sendo a transportadora aérea obrigada a pagar a indemnização se 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 (cf. nº 3 do referido art. 5º).

Os citados dispositivos do Regulamento devem ser interpretados à luz dos respectivos considerandos, dos quais se retira, designadamente:

Quanto aos fundamentos da indemnização cujo reconhecimento é plasmado, o considerando 12 explicita que os transtornos e inconvenientes causados aos passageiros pelo atraso ou cancelamento dos voos deverão igualmente ser reduzidos. Para esse efeito, as transportadoras aéreas deverão informar os passageiros sobre os cancelamentos antes da hora programada de partida e, além disso, oferecer-lhes um reencaminhamento razoável, por forma a permitir-lhes tomar outras disposições. «*Caso assim não procedam, as transportadoras aéreas deverão indemnizar os passageiros, a menos que o cancelamento se tenha ficado a dever a circunstâncias excepcionais que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis*».

E os subsequentes considerandos 14 e 15 clarificam que se deverá 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*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

greves que afectem o funcionamento da transportadora aérea», bem como, «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 efectuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos».

E, de acordo com a jurisprudência do TJUE, essa mesma indemnização é também devida em casos de atrasos consideráveis (“significativos”) dos voos, ou seja, quando estes chegarem ao seu destino final com um atraso superior a três horas em distâncias iguais ou inferiores a 1500 km (calculadas em linha recta), excepto se o atraso se dever às já aludidas circunstâncias extraordinárias [cf acs. de 26/2/2013 (p. C-11/11) e de 7/9/2017 (p. C-559/16)].

Ora, não se apurou que a satisfação defeituosa pela reclamada da prestação a que se vinculava, em conformidade com o convencionado entre as partes, ao atrasar por nove horas o voo, no contexto em que ocorreu, se tenha ficado a dever (apenas) a factores necessários e imprevisíveis que a mesma não pudesse evitar e, por isso, contempláveis como um caso de força maior ou fortuito, ou seja, que a mesma, por imposições externas, se tivesse visto impedida não só de efectuar o voo à hora prevista como de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao seu atraso, minimizando, com os meios ao seu alcance, a extensão dos danos que se repercutiram na esfera dos reclamantes.

Afinal, não se demonstrou inequivocamente que tal impedimento se prendeu inteiramente a causas relacionadas com a segurança do tráfego aéreo e alheias à reclamada. O que se extrai da factualidade assente até é que a viagem programada poderia ter-se realizado antes da instalação das mencionadas condições meteorológicas adversas se a reclamada tivesse a aeronave pronta a descolar no Funchal à hora prevista para o efeito. Realmente, a tripulação da aeronave que iria transportar os reclamantes até ao Porto veio a efectuar a primeira tentativa de aterragem no Funchal apenas pelas 13h, altura em que já não o conseguiu fazer porque as condições climatéricas se haviam alterado, impedindo a aterragem com segurança. Mas, então, já haviam decorrido 4 horas desde que o voo deveria ter tido início, em conformidade com o convencionado ⁽¹⁾.

1 Para uma situação com algum paralelismo, o acórdão do TJUE de 4/5/2017 (p. C-315/15) entendeu que, no caso de o atraso considerável de uma aeronave ter origem não só numa circunstância extraordinária, que não poderia ter sido evitada por medidas adaptadas à situação e que foi objeto, por parte da transportadora aérea, de todas as medidas razoáveis para evitar as consequências da mesma (colisão da aeronave com uma ave), mas também noutra circunstância





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ponderando o que supra foi expendido numa diversa linha de argumentação, também aqui não se pode concluir seguramente que a reclamada se viu impedida de efectuar o voo em causa por circunstâncias reputáveis de extraordinárias – na concepção agora acabada de enunciar – e de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao atraso, bem como que tomou as providências ao seu alcance para minimizar a extensão dos transtornos e inconvenientes causados aos reclamantes, perante o concreto circunstancialismo.

Assim, improcede a excepção invocada pela reclamada e procede a pretensão dos reclamantes.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada “[REDACTED]” a pagar a cada um deles a quantia de € 250 (duzentos e cinquenta euros).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 14/2/24

Alexandre Reis

cuja verificação lhe é imputável (problema técnico da aeronave), o atraso relativo à circunstância extraordinária deve ser subtraído do tempo total de atraso à chegada do voo para apreciar se a parte do atraso imputável à transportadora é igual ou superior a três horas e, por conseguinte, deve ser objeto de indemnização.



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 147 115

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srij@madeira.gov.pt