



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n.º 1806/24

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ e ██████████ pediram que ██████████ fosse condenada a restituir-lhes quantia total de € 2.383,96 que lhe pagaram como contrapartida de um pacote de férias (viagem organizada) com ela acordado, englobando as passagens aéreas (fornecidas pela ██████████) entre Funchal e Palma de Maiorca, a estadia no local de destino durante 7 noites, com a partida do Funchal agendada para as 6h do dia 6/6/2023 e o regresso previsto para o dia 13 seguinte.

Para tanto, alegaram, em suma: pelas 21h07m do dia 5/6/2023, a ██████████ informou-os de que o voo de partida, agendado para as 6h do dia seguinte fora cancelado; no dia 7/6/2023, os reclamantes foram informados de que existiria um voo pelas 23h desse dia para Lisboa, em cujo aeroporto teriam de pernoitar e esperar 12 horas pelo voo de ligação com chegada ao destino (Palma de Maiorca) pelas 14h do dia 8/06/2023, o que lhes facultaria o gozo de apenas cinco noites dum pacote de sete, a manter-se o regresso previsto para o dia 13 seguinte; tendo os reclamantes sugerido à reclamada a possibilidade de ajustar a data de regresso, esta adversou que essa hipótese dependeria de os custos adicionais serem por eles suportados e de haver disponibilidade do hotel e de voos de ligação; tendo em conta a situação exposta e a ansiedade, o transtorno do sono e todos os incómodos e repercussões por ela gerada, os reclamantes cancelaram a viagem.

Os reclamantes sustentaram que a reclamada é responsável pela pretendida devolução, uma vez que não assegurou o voo nas condições contratadas.

A reclamada contestou, aduzindo, em síntese, que despendeu a quantia total de € 2.044,55, em cumprimento do contrato celebrado com os reclamantes, e que a pretensão destes à devolução integral da quantia que lhe pagaram (€ 2.383,96) não tem fundamento, uma vez que o invocado cancelamento do voo se deveu a circunstâncias inevitáveis e excepcionais (condições meteorológicas), que só permitiram que os mesmos iniciassem a viagem às 23h do dia 7/6, com chegada ao destino (Palma de Maiorca) no dia 8, ou seja, com dois dias de atraso em relação ao inicialmente previsto, e, por isso, que só pudessem usufruir dos restantes dias da viagem contratada.

*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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

Fixo a este procedimento o valor de € 2.383,96.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Os Reclamantes celebraram um contrato com a reclamada mediante o qual pagaram a esta a quantia total de € 2.383,96 como contrapartida de um pacote de férias (viagem organizada) que englobaria: duas passagens aéreas Funchal/Lisboa/Palma de Maiorca/Lisboa/ Funchal (fornecidas pela companhia aérea ■■■■■), com a partida do Funchal agendada para as 6h do dia 6/6/2023 e o regresso previsto para o dia 13 seguinte; as deslocações aeroporto/hotel/aeroporto em Palma de Maiorca; sete noites de alojamento em hotel; e dois seguros multiviagens + perturbação de viagem por motivos de força maior (PVFM).

2) O referido voo agendado para as 6h do dia 6/6/2023 foi cancelado porque as condições meteorológicas o não permitiriam efectuar e os reclamantes foram disso informados pela ■■■■■ às 21h07m do dia anterior (5/6).

3) No dia 7/6/2023, foi comunicado aos reclamantes que se efectuaria um voo pelas 23h desse dia para Lisboa, em cujo aeroporto teriam de pernoitar e esperar 12 horas pelo voo de ligação com chegada ao destino (Palma de Maiorca) pelas 14h do dia 8/6/2023.

4) A reclamada, tendo-lhe os reclamantes sugerido a possibilidade de ajustar a data de regresso, disse-lhes que essa solução dependeria de os custos adicionais serem por eles suportados e de haver disponibilidade do hotel e de voos de ligação.

5) Os reclamantes optaram por cancelar a viagem, considerando que o início da viagem pelas 23h do dia 7/6/2023 lhes facultaria o gozo de apenas cinco noites dum pacote de sete, bem como a ansiedade, o transtorno do sono e todos os incómodos gerados pela descrita situação.

6) Não obstante tal cancelamento, a reclamada suportou a quantia total de € 2.044,55 visando assegurar o pacote de férias que acordara com os reclamantes.

*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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 da reclamante [REDACTED] – que esclareceu coerente e convincentemente a sequência do que sucedeu – com o teor dos documentos juntos aos autos – com especial realce para o apresentado na audiência (informação da [REDACTED] evidenciando o cancelamento do voo e as respectivas causas) e os atinentes às despesas suportadas pela reclamada, anexos à contestação –, na medida em que tais elementos probatórios, interligados e entre si harmonizados, confluíram para a afirmação daquela realidade, *maxime* quanto às causas do cancelamento do voo, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, no caso, de viagem organizada, previsto genericamente no art. 1154º do CC e especialmente no DL 17/2018 de 8/3, o qual 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 incumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes, ao não assegurar a viagem nas condições contratadas.

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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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 o gozo de férias num pacote que incluiria a estadia durante sete noites em Palma de Maiorca e os voos de ligação desde o Funchal às 6h do dia 6/6/2023 e o de regresso a esta localidade no subsequente dia 13. Não se tendo efectuado o voo de partida no circunstancialismo convencionado, é indubitável que não se realizou o interesse dos credores na prestação, nos termos contratualmente estipulados.

Contudo, a factualidade assente exclui a ilicitude da demonstrada inobservância e, concomitantemente, a concorrência de culpa da reclamada na não satisfação da prestação de que os reclamantes eram credores, nos termos convencionados.

Com efeito, apurou-se que essa não satisfação, no contexto em que ocorreu, se deveu a factores necessários e imprevisíveis que a reclamada não pôde evitar e, por isso, contempláveis como um caso de força maior ou fortuito, uma vez que a mesma, por imposições externas, não pôde assegurar o voo previsto nem adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao seu cancelamento, que não fosse o reencaminhamento dos reclamantes para um voo que apenas se poderia concretizar às 23h do dia seguinte e, assim, minimizar, com os meios ao seu alcance, a extensão dos danos que se repercutiram na esfera dos reclamantes. Tal impedimento prendeu-se com causas relacionadas com a segurança do tráfego aéreo, por isso, alheias à reclamada e, aliás, à própria companhia por ela incumbida de fornecer as passagens aéreas que contratara com os reclamantes, como se extrai factualidade inserta nos itens 2) e 3).

Também está subjacente ao regime do citado DL 17/2018, que regula especialmente o mencionado tipo de contrato (viagens organizadas), a ideia de que nem o agente de viagens nem o viajante podem ser responsabilizados por uma circunstância imprevisível ou inevitável e daí que, a verificar-se, a mesma exime qualquer deles de indemnizar o outro ou de ter custos adicionais, em conformidade com o disposto nos arts. 29º/2/c) e 25º/4 ⁽¹⁾ daquele diploma.

1 Art. 29º/2/c): «O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é ...devida a circunstâncias inevitáveis e excepcionais».

Art. 25º/4: «O viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino».





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

E também careceria de suporte uma pretensão de natureza ressarcitória que eventualmente dirigida à própria companhia aérea fornecedora da passagem que foi cancelada, no que concerne, estritamente, à indemnização resultante da aplicação ao caso do Regulamento (CE) n.º 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).

É certo que, nos termos do art. 5.º desse Regulamento, é reconhecido aos passageiros o direito (nomeadamente) à indemnização prevista no seu art. 7.º, em caso de cancelamento de um voo.

Contudo, provando-se 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. n.º 3 do referido art. 5.º), a transportadora aérea não é obrigada a pagar essa indemnização.

Tais dispositivos 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 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 subseqüentes 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 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*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

voos dessa aeronave, não obstante a transportadora aérea em questão ter efectuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos».

Ora, ponderando o que supra foi expandido numa diversa linha de argumentação, também aqui se pode concluir que circunstâncias reputáveis de extraordinárias – na concepção agora acabada de enunciar – obstaram à realização do voo em causa e que a reclamada não só se viu impedida de adoptar qualquer outra medida que pudesse evitar o seu cancelamento, como tomou providências ao seu alcance para minimizar a extensão dos transtornos e inconvenientes causados aos reclamantes, oferecendo-lhes o reencaminhamento possível no concreto circunstancialismo para o seu destino final na primeira oportunidade.

Assim, a pretensão dos reclamantes não tem integral arrimo no exposto enquadramento oferecido pelo nosso ordenamento jurídico. Em suma, uma vez que a reclamada recebeu a quantia de € 2.383,96 dos reclamantes e suportou a quantia total de € 2.044,55, com vista a assegurar o pacote de férias que com eles acordara, apenas deve ser reconhecido aos mesmos o direito a serem por aquela reembolsados do montante de € 339,41.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo apenas parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e [REDACTED] e [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar-lhes a quantia de € 339,41 (trezentos e trinta e nove euros e quarenta e um cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 17/4/24

Alexandre Reis

Alexandre Reis

