



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1816/24

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ e ██████████ pediram que a ██████████ fosse condenada a pagar a cada um deles e a ██████████ e a ██████████ a quantia de € 250, como indemnização por terem chegado ao seu destino com mais de 10 horas de atraso, uma vez que o voo TP1710 Funchal-Porto que haviam contratado com a reclamada, agendado para as 8h45m do dia 1/12/2023, foi cancelado, sem qualquer justificação, e sucessivamente alterado para o voo TP1686, às 10h45m, para o voo TP1930, às 16h, e para o voo TP3867, que só saiu do Funchal pelas 17h50m.

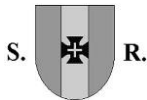
A reclamada contestou, alegando que o reclamante ██████████ não assinou a reclamação e não tem legitimidade para pedir valores indemnizatórios de terceiros e, ainda, que o referido voo TP1710 foi cancelado devido a circunstâncias extraordinárias, no caso, as condições meteorológicas adversas que impossibilitaram que o avião que o deveria efectuar aterrasse no Funchal, tendo a reclamada assegurado a chegada ao destino com a brevidade que então foi possível, mediante o voo com a partida prevista para as 16h40 do mesmo dia.

*

Relativamente à questão prévia suscitada pela reclamada, constata-se que apenas a reclamante ██████████ assinou a reclamação e as procurações posteriormente emitidas a seu favor por ██████████ e ██████████, juntas aos autos, não incluíram o poder de a mesma ratificar o por ela processado (designadamente a apresentação da reclamação). Como tal, a reclamação, apenas subscrita pela reclamante ██████████, é nula em relação a ██████████ e a (única) reclamante que assim subsiste não dispõe de poderes para representar os demais nela interessados, o que também nos reconduz à questão da ilegitimidade suscitada pela reclamada.

A reclamante ██████████ não tem interesse directo em demandar da reclamada as indemnizações a que, alegadamente, teriam direito os interessados ██████████, ██████████ e ██████████, não sendo, pois, sujeito da relação controvertida na parte a estes respeitante, tal como esta é por ela configurada, uma vez que a utilidade derivada da procedência da reclamação, nesse





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

segmento, reverteria em favor de tais interessados e não dela próprio, pelo que a mesma não dispõe de legitimidade, cf. art. 30º do CPC.

Nesses termos e nos dos 278º, 576º e 577º do mesmo código, absolvo a reclamada da instância relativamente aos indicados [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED].

Inexistem outras 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 € 1.000.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) A reclamante [REDACTED] efectuara uma reserva para o voo TP1710 Funchal-Porto da reclamada, agendado para as 8h45m do dia 1/12/2023.

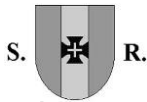
2) O referido voo foi cancelado porque o avião que o deveria efectuar não pôde aterrar no aeroporto do Funchal, uma vez que as condições meteorológicas então verificadas impediam que o fizesse com segurança.

3) A reclamada procurou assegurar que a reclamante chegasse ao seu destino com a brevidade então permitida pelas condições de tráfego aéreo, mediante, sucessivamente, os voos agendados para as 10h45m e para as 16h, mas a concretização de tal propósito apenas foi possível no voo que saiu do Funchal pelas 17h50m.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção com base, num segmento, no acordo das partes e, no demais, a partir do exame e análise crítica da conjugação do conteúdo das declarações da reclamante [REDACTED] com o teor do depoimento das testemunhas [REDACTED], operacional de voo ao serviço da reclamada há mais de 10 anos – que esclareceu coerente e convincentemente o cancelamento do voo e as respectivas causas e contribuiu para a interpretação das informações de cariz documental insertas na própria contestação, bem como evidenciou toda a sequência do que sucedeu (reflectido nos itens 2 e 3) – e [REDACTED] (funcionária da reclamada) – que explicou a opção da reclamada aludida em 3).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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

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 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).

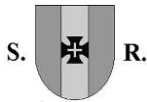
Estamos perante um contrato de prestação de serviços (transporte aéreo), genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, consumidora, e a reclamada, prestadora profissional do serviço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

A pretensão da reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ela justificada com a necessidade de ser ressarcida dos danos sofridos em consequência do incumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes, ao cancelar o voo para o qual aquela havia reservado a passagem.

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).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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 à reclamante a viagem entre Funchal e Porto, com início previsto às 8h45m, que a mesma não efectuou, tendo-lhe oferecido a alternativa de realizar essa viagem apenas a partir das 17h50m do mesmo dia 23 num outro voo, o que a reclamante aceitou. É, pois, indubitável que a reclamada não realizou o interesse da credora na prestação, nos termos contratualmente estipulados, a qual, por isso, foi por ela incumprida.

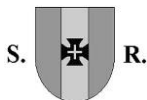
Contudo, a factualidade assente exclui a ilicitude do demonstrado incumprimento e, concomitantemente, a concorrência de culpa da reclamada na não satisfação da prestação de que a reclamante era credora, nos termos convencionados.

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, se viu impedida não só de efectuar o voo previsto às 8h45m como de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao seu cancelamento, que não fosse o reencaminhamento da reclamante para um voo que apenas se veio a concretizar cerca de 9h mais tarde, assim minimizando, com os meios ao seu alcance, a extensão dos danos que se repercutiram na esfera da reclamante. E tal impedimento prendeu-se com causas alheias à reclamada, relacionadas com a segurança do tráfego aéreo, como se extrai factualidade inserta no item 2).

Assim, atendendo exclusivamente ao nosso ordenamento jurídico interno, a pretensão da reclamante não teria arrimo no exposto enquadramento.

E, no que concerne, estritamente, à indemnização decorrente 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), essa pretensão também improcede.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

É certo que, 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.

Contudo, a transportadora aérea não é obrigada a pagar essa 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).

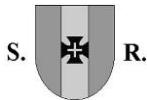
Tais dispositivos devem ser interpretados à luz dos respectivos considerandos, dos quais se retira, designadamente:

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 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 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*».

Ora, ponderando o que supra foi expandido numa diversa linha de argumentação, também aqui se pode concluir que a reclamada não só 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 cancelamento daquele, como tomou providências ao seu alcance para minimizar a extensão dos transtornos e inconvenientes causados à





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

reclamante, oferecendo-lhe um reencaminhamento razoável, perante o concreto circunstancialismo, em especial, as condições meteorológicas verificadas (cf. item 3).

Assim, improcede a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, absolvo a reclamada [REDACTED] do pedido por ela formulado.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 2/7/24

Alexandre Reis

