

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

3) Na manhã do dia 7/2/2024, a reclamada informara os reclamantes de que era esperado que o voo em causa partisse apenas às 21h45 do dia 8/2/2024, sugerindo o contacto com a respectiva agência de viagens ou a reclamada.

*

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 do reclamante [REDACTED] com o teor do depoimento da testemunha [REDACTED], operacional de voo ao serviço da reclamada há mais de 10 anos – que esclareceu coerente e convincentemente a sequência do que sucedeu, bem como contribuiu para a interpretação das informações de cariz documental inseridas na própria contestação –, evidenciando o atraso do voo e as respectivas causas, a que alude o item 2), 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.

*

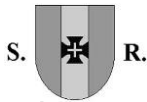
O DIREITO

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 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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes, ao atrasar 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.

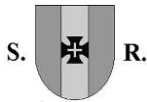
Como se viu, a reclamada obrigou-se a proporcionar aos reclamantes a passagem entre e Lisboa e Funchal, agendada para as 18h40m do dia 8/2/2024, que só viria a realizar-se pelas 22h, chegando ao Funchal pelas 23h40m.

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.

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 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, se viu impedida não só de efectuar o voo previsto (às 18h40) como de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao seu atraso, com os meios ao seu alcance. E tal impedimento prendeu-se com





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 dos reclamantes 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.

É certo que, em conformidade com a leitura que a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia vem fazendo do dito Regulamento, é reconhecido aos passageiros o direito (nomeadamente) à indemnização prevista no seu art. 7º, em caso de atraso considerável de um voo, como lembra a reclamada.

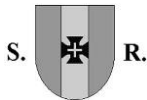
Contudo, a transportadora aérea não é obrigada a pagar essa indemnização se provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (cf. nº 3 do referido art. 5º).

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*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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 pontualmente 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 seu atraso, como tomou providências ao seu alcance para minimizar a extensão dos transtornos e inconvenientes causados aos reclamantes, oferecendo-lhes, antecipadamente, a informação razoável, perante o concreto circunstancialismo, em especial, a previsão meteorológica de que dispunha (cf. item 3).

Assim, improcede a pretensão dos reclamantes.

III-DECISÃO

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

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 2/7/24

Alexandre Reis

Alexandre Reis

