



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n.º 1828/24

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

████████████████████ e seu filho, ██████████████████████ pediram que a ██████████████████████ fosse condenada a pagar a cada um deles a quantia de € 250, como indemnização por terem chegado ao seu destino com mais de 5 horas de atraso, uma vez que o voo TP1710 Funchal-Porto que haviam contratado com a reclamada, agendado para as 8h45m do dia 25/3/2024, foi cancelado e alterado para o voo TP1688, às 11h, com escala em Lisboa, acabando este por sair apenas às 12h15m e a sua ligação, após um reagendamento, apenas chegou ao Porto às 18H20m.

A reclamada contestou, alegando que a reclamante ██████████████████████ não tem legitimidade para pedir valores indemnizatórios para o seu filho 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 um voo com a chegada ao Porto com um atraso superior a 5 horas.

*

Relativamente à excepção (ilegitimidade) suscitada pela reclamada, no início da audiência, a reclamante, sem a oposição da reclamada, complementou o cabeçalho da reclamação com a indicação do nome do seu filho menor, também como peticionante, e com a declaração de que agira em representação do mesmo. Por tal modo, mostra-se ultrapassada essa questão prévia.

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 € 500.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

1) Os reclamantes efectuaram uma reserva para o voo TP1710 Funchal-Porto da reclamada, agendado para as 8h45m e com chegada prevista às 10h40m do dia 25/3/2024, foi cancelado e alterado para o voo TP1688, às 11h, com escala em Lisboa, acabando este por sair apenas às 12h15m e a sua ligação, após um reagendamento, apenas chegou ao Porto às 18H20m.

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 os reclamantes chegassem ao seu destino com a brevidade então permitida pelas condições de tráfego aéreo, mediante, sucessivamente, os voos agendados para as 11h e para as 16h, mas a concretização de tal propósito apenas foi possível, por fim, no voo que saiu de Lisboa pelas 17h20m.

*

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 ao serviço da reclamada, [REDACTED] (oficial de operações de voo) e [REDACTED] (assistente de operações de voo) – que esclareceram coerente e convincentemente o cancelamento do voo e as respectivas causas e contribuíram para a interpretação das informações de cariz documental insertas na própria contestação, bem como evidenciaram toda a sequência do que sucedeu (reflectido nos itens 2 e 3), explicando a opção da reclamada aludida em 3). 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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 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 cancelar o voo para o qual aqueles haviam 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). 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, com início previsto às 8h45m e chegada prevista às 10h40m, que a mesma não efectuou, tendo-lhe oferecido a alternativa de realizar essa viagem com termo (chegada ao Porto) apenas às 18H20m, o que os reclamantes aceitaram implicitamente. É, pois, indubitável que a reclamada não





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 8h45m como de adoptar qualquer outra medida que pudesse obstar ao seu cancelamento, que não fosse o reencaminhamento dos reclamantes para um voo cujo termo apenas se veio a concretizar mais de 5h após o que estava previsto para o voo convencionado, assim minimizando, com os meios ao seu alcance, a extensão dos danos que se repercutiram na esfera dos reclamantes. 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) 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), essa pretensão também improcede.

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. n.º 3 do referido art. 5º).

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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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

Assim, improcede a pretensão dos reclamantes.

III-DECISÃO

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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 14/9/24

Alexandre Reis

