



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 500 /2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Fornecido parcialmente / prestado parcialmente

Direito aplicável: Regulamento (CE) nº 261/2004

Pedido do Consumidor: Reembolso das despesas com alojamento, refeições e transportes realizadas em consequência do cancelamento de viagem

Sentença nº 149 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamadas: - -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada passagens aéreas posteriormente canceladas. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização pelo cancelamento, num total de € 554,60, por conta de despesas incorridas com o mencionado cancelamento.

A Reclamada apresentou contestação oral em audiência de julgamento, alegando, em suma, que os mencionados cancelamentos resultaram de greve, circunstância extraordinária, motivo pelo qual a Reclamada não está obrigada à indemnização peticionada, nos termos do Regulamento (CE) n.o 261/2004.



3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia área de aviação que comercializa, com intuito lucrativo, passagens áreas (facto do conhecimento público);
 2. A 10 de agosto de 2022, o Reclamante adquiriu à Reclamada, quatro bilhetes de viagem de avião, para duas pessoas: Malta-Bordéus e Bordéus-Lisboa a realizar a 16 de setembro (cf. doc. a fls. 7 e 9);
 3. As viagens foram adquiridas por € 180,96: € 124,98 no primeiro percurso e € 55,98 de Bordéus para Lisboa (cf. docs. a fls. 7 e 9);
 4. Os referidos bilhetes destinavam-se a realização de viagem de férias do Reclamante e de outra pessoa (cf. declarações do Reclamante);
 5. Os dois voos foram cancelados pela Reclamada por motivo de greve (cf. doc. junto a fls. 11, 15 e 19);
 6. Com vista a mitigar os efeitos da greve agendada para 16 de setembro, a autoridades francesas recomendaram às companhias áreas o cancelamento de metade dos voos previstos para França (cf. documentos junto em audiência de discussão e julgamento pela Reclamada);
 7. O Reclamante foi informada do cancelamento dos referidos voos pela Reclamada no final do dia 14 de setembro e na madrugada do dia 15 de setembro, respetivamente (cf. declarações do Reclamante);
-
2. Por essa ocasião, o Reclamante foi informado que poderia alterar o voo cancelado ou solicitar o reembolso do preço (cf. declarações do Reclamante e docs. junto a fls. 11-13, 15-17 e declarações do Reclamante);
 3. O Reclamante conseguiu remarcar a viagem cancelada de Malta-Bordéus na Reclamada para o 18 de setembro, a data mais próxima relativamente à data prevista para a partida (cf. declarações do Reclamante);
 4. O Reclamante tentou remarcar a viagem cancelada de Bordéus-Lisboa na Reclamada para 18 de setembro, mas sem sucesso por a mesma só ser possível a 21 de setembro (cf. declarações do Reclamante);
 5. Necessitando de regressar a Lisboa mais cedo por motivos profissionais, o Reclamante adquiriu duas viagens de Bordéus-Lisboa noutra companhia aérea, por € 169,18, com partida a 19 de setembro, às 15h:05m (cf. doc. a fls. 23-24 e declarações do Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6. A Reclamada devolveu ao Reclamante € 55,98, correspondente ao valor do bilhete adquirido para Bordéus-Lisboa cancelado (cf. doc. a fls. 25 e declarações do Reclamante);
7. O Reclamante suportou as seguintes despesas em Malta, relativas a 2 pessoas:
 - Alojamento de 16 a 18 de setembro: € 247,00 (cf. doc. a fls. 27);
 - Alimentação de 16 a 18 de setembro: € 86,40 (cf. docs. a fls. 29, 31, 33, 35 e 37);
 - Transportes em Malta: € 12,00 (cf. doc. a fls. 39). (cf. declarações do Reclamante)
8. Em Bordéus, o Reclamante suportou as seguintes despesas, relativas a 2 pessoas:
 - Alojamento: € 90,00 (cf. doc. a fls. 41); - Transportes: € 6,00 (cf. doc. a fls. 43). (cf. declarações do Reclamante)
9. A 6 de outubro de 2022, o Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada (cf. *email* junto a fls. 45);
10. A Reclamada recusou proceder a pagamento adicional ao Reclamante com fundamento no mesmo ter aceite ser reembolsado do valor da viagem e de o evento que levou ao cancelamento do voo não estar sob o controlo da Reclamada (cf. *email* a fls. 47-48 e *email* a fls. 49).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, que esclareceu que tinha adquirido viagem de férias para Malta e cujos voos de regresso para Lisboa, através de Bordéus, foram cancelados. Que conseguiu remarcar o voo cancelado de Malta-Bordéus para dois dias mais tarde, por ser a data possível, mas que viajou noutra companhia área de Bordéus para Lisboa, por a Reclamada só ter voo neste percurso dias mais tarde (dia 21), necessitando o Reclamante de regressar mais cedo por motivos profissionais. Que foi reembolsado do preço dos bilhetes (Bordéus-Lisboa) mas que suportou despesas com aquisição a de viagem alternativa, com estadia, transportes e refeições em Malta (dois dias) e em Bordéus (uma noite) para duas pessoas.

O facto provado sob o n.o 1 é do conhecimento público.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade.

O Tribunal é competente.

**

O Reclamante contratou à Reclamada, profissional, duas viagens de transporte aéreo para fins de lazer. Assim, está em causa um *contrato de transporte aéreo (de consumo)*. A questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem direito a uma indemnização pelo cancelamento dos voos operados pela Reclamada.

Nos termos do disposto no Regulamento (CE) n.o 261/2004, diretamente aplicável sem necessidade de transposição, entre os direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento de voos, isto é, por não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que pelo menos um lugar foi reservado [cf. alínea l) do artigo 2.o], consta o direito a receber uma indemnização da transportadora área [cf. alínea c) do n.o 1 do artigo 5.o]. Esta indemnização só não será devida se o cancelamento tiver sido efetuado com determinada antecedência relativamente à data programada da partida e oferecido reencaminhamento ao passageiro em certas circunstância, ou ainda



se a transportadora área operadora 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. pontos i) a iii) da alínea c) do n.º 1 e n.º 3, respetivamente, do artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004].

Perante a matéria de facto provada, não está em causa um cancelamento com a antecedência prevista nos pontos i) a iii) da alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Resta, portanto, a possibilidade de exclusão da obrigação de indemnização da Reclamada com fundamento em circunstância extraordinária. Quanto a isto ficou provado que o motivo do cancelamento foi a greve no aeroporto e que a Reclamada com aconselhada a cancelar metade dos voos programados para o dia 16 de setembro. Ora, salvo melhor entendimento, a prova de o mencionado cancelamento ter sido motivado por greve não é um facto suficiente para preencher o n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento CE n.º 261/2004. Com efeito, mesmo que se considere que uma greve como uma circunstância extraordinária, não se pode ignorar que a exclusão da obrigação de indemnização da transportadora aérea operadora por cancelamento de voo não se basta com tal prova. Pressupõe ainda a demonstração que, perante essa circunstância, a Reclamada tudo fez para evitar o cancelamento (cf. Considerando 15 e n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento). Ora, quanto a isto, a Reclamada nada disse ou alegou, estando ainda provado que teria a opção de cancelar outros voo programados para o dia da greve que não voo reservado pelo Reclamante.

Assim, no caso em análise, não se verifica nenhuma das causas de exclusão da obrigação de indemnização por cancelamento de voo, tendo o Reclamante direito a ser indemnizado da Reclamada.

Avançando para a indemnização pelo cancelamento do voo, está a mesma, por remissão da alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, fixada no artigo 7.º do mesmo Regulamento, nos seguintes termos [respetivamente, alíneas a), b) e c)]:

- € 250,00 para todos os voos até 1 500 quilómetros;
- € 400,00 para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
- € 600,00 para todos os voos não abrangidos nas situações anterior.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim, tendo em consideração que o voo adquirido pela Reclamante era, por um lado, intracomunitário e, por outro, conforme é do conhecimento público, com mais de 1500 quilómetros (Malta-Lisboa), tem o Reclamante direito a receber uma indemnização de € 400,00.

Quanto a isto, uma nota final.

Apesar de, em nosso entender, os direitos dos passageiros no Regulamento (CE) n.o 261/2004 serem mínimos e, portanto, admitir-se que o passageiro de voo cancelado possa ter direito a indemnização de valor superior a fixada no artigo 7.o Regulamento (CE) n.o 261/2004, calculada termos gerais, não estamos perante um desses casos.

É verdade que o Reclamante peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de € 554,60. Contudo, apesar de ter sido o Reclamante a suportar tais despesas não há um nexó causal que permita imputar à Reclamada o pagamento de despesas que o Reclamante decidiu suportar com outra pessoa com quem viajou. Se o fez, para efeitos, foi por sua conta e risco, não tendo tais despesas de ser ressarcidas pela Reclamada. Em abstrato, tal nexó causal poderia eventualmente estar preenchido se o Reclamante tivesse a obrigação legal de suportar tais despesas (por exemplo, com um filho menor). Contudo, tal não foi alegado. Logo, o Reclamante só teria direito a receber metade do valor das despesas que suportou, muito aquém do valor da indemnização fixada no Regulamento (CE) n.o 261/2004, cuja aplicação apenas pressupõe o cancelamento do voo.

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Em face do exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de € 400,00.

Fixa-se à ação o valor de € 554,60 (quinhentos e cinquenta e quatro euros e sessenta cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de abril de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)