



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1177 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Regulamento CE nº 261/2004; Portaria nº 303-A/2004, de 22 de março; Portaria nº 252-A/2022, de 17 de outubro

Pedido do Consumidor: Pagamento de valores referentes a cancelamento de voo, conforme Regulamento CE nº 261/2004, de 11 de Fevereiro e ressarcimento do valor do hotel.

SENTENÇA Nº 332 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que iam fazer viagem de avião operada pela Reclamada que esta cancelou, no dia do voo, tendo a remarcação do voo sido efetuada para o dia seguinte. Que apresentaram junto da Reclamada pedido de reembolso da despesa com dormida em hotel e pagamento de indemnização por cancelamento, que a mesma não pagou. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 957,00 (cf. esclarecimento ao valor do pedido, por *email* de 10 de julho de 2023 do Reclamante).



A Reclamada contestou, reconhecendo que o voo por si operado foi cancelado, mas acrescentando que tal resultou de alteração do sistema de gestão de tráfego aéreo imposto pela NAV Portugal EPE, ao qual a Reclamada é alheia, circunstância extraordinária que isenta a Reclamada do pagamento de indemnização. Quanto às despesas a título de alojamento, manifestou a Reclamada disponibilidade para proceder ao seu reembolso. Conclui, a final, que o pedido formulado deve ser parcialmente improcedente, devendo a Reclamada ser absolvida do pedido de compensação formulado.

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 aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);
2. Os Reclamantes adquiriram passagens aéreas para a realização de voo operado pela Reclamada de Lisboa para a ilha Terceira, com partida a 18 de outubro de 2022, ---, às 21:40 (cf. *boarding pass* juntos a fls. 16 e 30, respetivamente);
3. Os Reclamantes iam efetuar esta viagem por motivo de regresso após deslocação a Lisboa por motivos de saúde (cf. declarações do Reclamante);
4. O voo --- foi cancelado (provado por acordo das Partes);
5. A decisão de cancelamento do voo --- foi do controlador de CCO da Reclamada em serviço nesse dia (cf. inquirição da testemunha Carla ---);
6. No hiato temporal em questão, a Reclamada tinha outros voos operacionalizados que efetuou (cf. inquirição da testemunha ---);
7. Na justificação do fundamento do cancelamento, a Reclamada indicou AIR SPACE (“espaço aéreo”), evento onde se incluem os cancelamentos motivados pela migração para o sistema TOPSKY (cf. inquirição da testemunha ---);



8. A concreta decisão de cancelamento do voo ---, ao invés de outros voos que a Reclamada tinha programado, foi tomada pela Reclamada em função também em função de critérios comerciais da empresa, como os impactos do cancelamento do voo, o número de passageiros do voo cancelado e a maior ou menor dificuldade de arranjar voo de reencaminhamento para os passageiros do voo cancelado (cf. inquirição da testemunha ---);
9. No dia em questão, a Reclamada efetuou, indicativamente, cerca de 200 voos tendo cancelado 26 voos, 24 dos quais por motivo da Air Space (cf. inquirição da testemunha ----);
10. Os Reclamantes foram informados que o voo --- estava cancelado no dia do voo, já depois da hora em que o voo deveria ter partido (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
11. Nesta ocasião, os Reclamantes foram informados que o motivo do cancelamento estaria relacionado com a implementação de sistema da navegação no aeroporto (cf. declarações do Reclamante);
12. Posteriormente, em hora não apurada, os Reclamantes foram informados que deveriam comparecer para o voo ----, dia 19, às 11:15, de Lisboa para a Terceira (cf. declarações do Reclamante);
13. Os Reclamantes passaram a noite de 18 de outubro num hotel, tendo pago € 157,90 (cf. doc. a fls. 76 e declarações do Reclamante);
14. A 19 de outubro de 2022, com partida às 11h:15m, os Reclamantes viajaram de Lisboa para a Terceira (cf. doc. a fls. 17 e 31, respetivamente, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
15. Em data não apurada, os Reclamantes apresentaram junto da Reclamada reclamação escrita pelo atraso do voo (cf. doc. a fls. 2-5 e 19-22, respetivamente);
16. A 21 de outubro 2022, o Reclamante contactou a Reclamada relativo ao cancelamento do voo, juntando os talões de embarque e a conta de estadia em hotel (cf. doc. a fls. 10-14, doc. a fls. 23 e declarações do Reclamante);
17. Posteriormente, em data não apurada, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada relativamente ao cancelamento do voo (cf. doc. a fls. 6-7);



18. A 25 de novembro de 2022, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada sobre o mesmo assunto (cf. *email* a fls. 8);
19. A 1 de dezembro de 2022, a Reclamada informou o Reclamante não conseguir dar resposta às reclamações do Reclamante (cf. *email* a fls. 8);
20. No período do voo ----, a NAV Portugal, procedeu à migração do sistema de controlo de tráfego aéreo para a Região de Informação de Voo de Lisboa através do sistema TOPSKY que substituiu o LISATM (cf. <https://www.nav.pt/regimeexcecional> e inquirição da testemunha --);
21. Para isso, a NAV Portugal necessitou, por razões de segurança operacional, de introduzir regulações ao tráfego aéreo, limitando a capacidade do número máximo de voos processados por hora e fazendo com que nem todos os movimentos aéreos tenham podido ser realizados nas faixas horárias previamente atribuídas (cf. <https://www.nav.pt/regimeexcecional> e inquirição da testemunha ---);
22. Para isso, a NAV solicitou às companhias aéreas, designadamente à Reclamada, a redução voluntária dos seus *slots*, o que aconteceu, tendo a Reclamada em setembro de 2022, reajustado a sua operação, cancelado voos da sua operação (cf. inquirição da testemunha----);
23. Esta transição teve início a 18 de outubro de 2022, subsistindo até ao dia 29 de novembro de 2022, dividida em 6 etapas (cf. doc. a fls. 56, também junto sob Doc. 5 com a contestação, e inquirição da testemunha ----);
24. A implementação do referido sistema de tráfego seria mais intensa no primeiro dia (etapa um), diminuindo nas semanas seguintes (cf. doc. a fls. 56, também junto sob Doc. 5 com a contestação);
25. O impacto da implementação do TOPSKY a 18 de outubro de 2022, foi sentido em diferentes aeroportos, com intensidade no aeroporto de Lisboa (cf. Doc. a fls. 3 da contestação);
26. Em data não apurada, foi elaborado um projeto de Portaria, que previa um regime excecional e temporário relativamente à operação de aeronaves no aeroporto de Lisboa no período noturno, permitindo a operação de aeronaves entre as 00h00 e as 06h00 (cf. doc. 6 da contestação);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



27. A Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, criou um regime excepcional e temporário relativo à operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado (Lisboa), aplicável durante o período temporal estritamente necessário para assegurar o processo de mudança de sistema de gestão de tráfego aéreo, tendo início no dia 18 de outubro e não se prolongando para além do dia 28 de novembro de 2022 permitindo a operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado entre as 0h00 e as 2h00 e entre as 5h00 e as 6h00.

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que a Reclamada não podia operar o voo --- até ao termo do período máximo de operações de aeronaves permitido no período noturno.

3.1.3. 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 destaque para aqueles concretamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante e inquiridas as testemunhas --- e ---. A primeira do Reclamante, a segunda da Reclamada.

Começando pelo Reclamante, esclareceu o mesmo que ia viajar, juntamente com a sua mulher, a Reclamante, de Lisboa para a Ilha Terceira, em voo operado pela Reclamada, tendo-se deslocado a Lisboa por motivos de saúde. Que no dia do voo, já no aeroporto, e estando no embarque, o voo foi cancelado. Que só foi informado do cancelamento bastante tempo depois da hora em que o voo deveria ter partido. Que efetuou o voo para o destino final no dia seguinte, ao final da manhã. Que dormiu em Lisboa, num hotel, tendo despendido € 157,90. Que, por ocasião do cancelamento, foi informado que resultou da implementação de novo sistema de navegação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Relativamente à testemunha ---, esclareceu a mesma que também foi passageiro do voo ---, que o mesmo foi cancelado, que só foi informado do cancelamento bastante tempo depois da hora em que o mesmo deveria ter partido e que no dia seguinte, durante a manhã, partiu em voo operado pela Reclamada para o destino final.

Adicionalmente, foi ouvida ---, testemunha, coordenadora operacional da Reclamada. Esclareceu esta testemunha que tudo o sabe foi posteriormente, por consulta de documentos, por não ter estado ao serviço da Reclamada a 18 de outubro de 2022.

Questionada quanto à migração do controlo de tráfego aéreo para a Região de Informação de Voo de Lisboa para o sistema TOPSKY, confirmou a testemunha que essa migração ocorreu no período compreendido entre 18 de outubro e 28 de novembro de 2022, pela NAVE, e que a Reclamada já sabia, pelo menos desde setembro de 2022, dessa migração. Que, em virtude da mesma e dos seus constrangimentos, as operadoras aéreas foram convidadas a reduzir o número de voos nesse período, tendo a Reclamada assim procedido, fazendo um planeamento em função da necessidade de redução.

Quanto ao voo --- em discussão nestes autos, declarou a testemunha que o voo--foi cancelado por motivo de AIR SPACE, sendo uma das situações subsumível a tal motivo a migração para o sistema TOPSKY. Mais esclareceu esta testemunha que, indicativamente, a -- efetuará cerca de 200 voos nesse dia, que no período temporal em que estava previsto o voo ---, a Reclamada tinha outros voos que foram feitos e que a decisão do cancelamento do voo --- cabe ao controlador de CCO ao serviço da Reclamada nesse dia. Que cabe a esse controlador, gestor da operação, decidir, nos casos de congestionamento do espaço aéreo, o(s) voo(s) a cancelar sendo que, em tal decisão, tem em consideração aqueles voos cujo cancelamento causa menor impacto. Designadamente tendo em consideração os voos com menor ocupação de passageiros ou os voos que sendo cancelados tenham mais alternativas de reencaminhamento.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar que não era possível atrasar o voo em causa dentro do período de tempo noturno que tinha à sua disposição ou que adotou todas as medidas para tentar que o voo tivesse lugar nesse período de tempo à sua disposição. Questionada a testemunha--- quanto a este facto, declarou a mesma desconhecer o mesmo. Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente, estando em causa um contrato de consumo celebrado entre consumidores e um profissional: um contrato de transporte aéreo. As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Compulsada a matéria de facto, está provado que os Reclamantes contrataram à Reclamada, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, posteriormente cancelado, no dia do voo, já com o *check in* efetuado.

Atendendo aos pedidos dos Reclamantes, são duas as questões a apreciar:

- Se os Reclamantes têm, ou não, direito a ser reembolsados da despesa com dormida em hotel por motivo do cancelamento do voo operado pela Reclamada;
- Se os Reclamantes têm, ou não, direito a uma indemnização pelo cancelamento do voo operado pela Reclamada.

3.2.1. Regime Aplicável

Nos termos do disposto no Regulamento CE n.º 261/2004, diretamente aplicável na ordem portuguesa sem necessidade de transposição, constam 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 do mencionado regulamento].

Concretamente, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º deste Regulamento, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora:

- a) O reembolso do preço total de compra do bilhete ou o reencaminhamento para o seu destino final;
- b) Assistência nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 9.º, bem como, em caso de reencaminhamento quando a hora de partida prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, a assistência específica das alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

c) Indemnização nos termos do artigo 7.o, salvo se tiverem sido informados do cancelamento nos períodos previstos na lei e lhes tiver sido oferecido reencaminhamento nos termos previsto na lei;

3.2.2. Do Reembolso da Despesa com Estadia dos Reclamantes

Está provado que o voo operado pela Reclamada foi cancelado, que houve reencaminhamento dos Reclamantes para novo voo e que este partiu no dia seguinte ao que estava programado o voo cancelado.

Sempre que, em caso de reencaminhamento do voo cancelado, a hora da partida prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada, tem o passageiro direito, a título gratuito, a refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera, assim como a alojamento em hotel, caso se torne necessário uma estadia adicional à prevista pelo passageiro, assim como a transporte entre o aeroporto e hotel [cf. alínea *b*) do n.o 1 do artigo 9.o do Regulamento CE n.o 261/2004].

Tendo os Reclamantes aceitado o voo de reencaminhamento para a manhã do dia seguinte e tendo, em motivo de tal cancelamento, efetuado estadia por uma noite em Lisboa, têm direito ao reembolso da despesa de alojamento.

Assim, deve a Reclamada reembolsar os Reclamante de € 157,90, por dormida em hotel, ao abrigo do direito a assistência.

3.2.3. Da Indemnização dos Reclamantes

Quanto à compensação pelo cancelamento do voo, é a mesma determinada nos termos do artigo 7.o do Regulamento CE n.o 261/2004, 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 anteriores.

Sendo o voo dos Reclamantes intracomunitário e com distância inferior 1500 quilómetros (Lisboa-Terceira), significa que uma eventual indemnização a pagar aos Reclamantes será de € 400,00 por passageiro, num total de € 800,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Contudo, no que diz respeito à indemnização por cancelamento de voo, o n.º 3 do artigo 7.º do Regulamento CE n.º 261/2004, expressamente determina que a transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização se puder 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.

Quanto a isto, sustenta a Reclamada que, apesar do voo por si operado ter sido cancelado, não está obrigada a pagar indemnização peticionada por o cancelamento ter ficado a dever-se a circunstância extraordinária: a migração do sistema de controlo de tráfego aéreo para a Região de Informação de Voo de Lisboa para o sistema TOPSKY preconizada pela NAVE Portugal.

Contudo, compulsada a matéria de facto da sua globalidade, apesar de o motivo do cancelamento estar relacionado com a migração, por entidade terceira, a NAV Portugal, do sistema de controlo de tráfego aéreo na Região de Informação de Voo de Lisboa para o sistema TOPSKY, não se considera que tal migração seja reconduzível a uma situação extraordinária que exima a Reclamada da obrigação de indemnizar os ora Reclamantes.

Senão vejamos.

Está provado que a mencionada migração causou constrangimentos no tráfego aéreo de Lisboa. Está ainda provado que tal situação teve início a 18 de outubro, prolongando-se até 28 de novembro de 2022. Adicionalmente, está ainda demonstrado que a Reclamada sabia de antemão desses constrangimentos e que foi convidada voluntariamente a reduzir voos, o que fez, segundo critérios por si tomados.

Assim, no que à migração do sistema tráfego diz respeito, apenas se pode dizer, numa primeira análise, que *i)* foi uma situação originada por entidade terceira, a NAVE Portugal, *ii)* que não correspondeu a uma operação corrente ao nível do sistema de controlo aéreo e, por fim, *iii)* que foi temporária, entre 18 de outubro e 28 de novembro de 2022.

Contudo, já não se pode afirmar que tal migração seja uma situação súbita ou imprevista, porquanto já estava agendada e a Reclamada sido informada da mesma. Na verdade, a Reclamada sabia que no período compreendido entre 18 de outubro e 28 de novembro de 2022, iriam existir constrangimentos no tráfego aéreo de Lisboa. Apesar disso, tendo conhecimento da situação, cancelou os voos que decidiu cancelar e manteve os voos que entendeu de manter, designadamente o voo ---. Se o fez, apenas se pode inferir que foi por a Reclamada considerar que estava em condições de efetuar o mencionado voo nos termos em que o comercializou, pontualmente, apesar de saber que tráfego



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



aéreo de Lisboa no período em causa iria ter muitos constrangimentos, em particular no dia 18 de outubro.

De todo o modo e reconhecendo que a questão é controversa, ainda que se considere que o cancelamento do voo ---, conforme alegada a Reclamada, se ficou a dever uma “circunstancia extraordinária”, por ter por fundamento um acontecimento cuja origem é “externa” à Reclamada, sempre tal não seria suficiente para eximir a Reclamada da indemnização prevista na lei. Com efeito, sempre se impunha à Reclamada provar, conforme estabelecido no n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento CE n.º 261/2004, que o cancelamento não podia ser sido evitado, mesmo que a Reclamada tivesse tomado todas as medidas razoáveis.

Ora, quanto a isto, analisada a matéria de facto, é nosso entendimento de que a Reclamada não fez tal prova. Isto é, que tomou todas as medidas razoáveis a evitar o cancelamento ---.

Pelos seguintes motivos.

Por um lado, por ter ficado provado que a Reclamada tinha operacionalizado diversos voos no período de tempos em questão que efetuou. Ou seja, em última instância cabia à Reclamada decidir, qual dos voos que tinha operacionalizado mantinha e quais os cancelava. Assim, poderia a Reclamada ter cancelado outro voo que não o ---, não ficando provado que tomou todas as medidas razoáveis para tal não acontecer.

Por outro lado, alude a Reclamada, à Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, que permitiu a operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado entre as 0h00 e as 2h00 e entre as 5h00 e as 6h00, quando o projeto desse diploma, que acabou por não ser publicado, previa um período maior. Que tal aprovação, em termos diferentes do projeto de diploma, prejudicou o replaneamento da operação da Reclamada.

Salvo melhor opinião, tal argumentário não procede e não exime a Reclamada da obrigação de indemnizar.

Em primeiro lugar, faz-se notar que a mencionada Portaria entrou em vigor a 18 de outubro de 2022, estando o voo em questão agendado para o dia 18 de outubro de 2022.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim, não se afigura crível que a Reclamada tivesse planeado os seus voos para 18 de outubro em função de um diploma que só foi aprovado nesse dia. Menos ainda que o tivesse feito com base num projeto de diploma que, conforme é do conhecimento público, poderá, ou não, ser publicado, nos termos em que foi proposto, desconhecendo-se a data da sua publicação. Até lá, a Reclamada apenas podia contar com as restrições das operações no Aeroporto de Lisboa advinentes da Portaria n.º 303-A/2004, de 22 de março.

Em segundo lugar, porque a Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, veio, em relação ao regime previsto na Portaria n.º 303-A/2004, de 22 de março, estabelecer um regime mais benéfico para a Reclamada, alargando o período temporal de tráfego noturno. Isto é, permitindo à Reclamada efetuar voos noturnos entre as 00h:00 e as 02h:00 e entre as 05:00 e as 06:00, quando antes não o poderia fazer.

Em terceiro lugar, estando a partida do voo -- prevista para as 21h:40m e permitindo a Portaria n.º 252-A/2022 a operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado entre as 0h00 e as 2h00, poderia o voo -- ter partido atrasado.

Até às 0h00, no âmbito da Portaria n.º 303-A/2004, de 22 de março, ou, no caso em concreto, até às 2h00 do 19, pela Portaria n.º 252-A/2022. Seja por uma via, seja por outra, a Reclamada não logrou demonstrar que tomou as medidas razoáveis para evitar o cancelamento em causa, atrasando a partida do voo---, dentro do período de tempo noturno que tinha à sua disposição (cf. considerando 15 e n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento CE n.º 261/2004).

Assim, pelos motivos expostos, não se considera que a Reclamada esteja isenta de pagar aos Reclamantes a indemnização peticionada pelo cancelamento do voo---.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de € 957,90.

Fixa-se à reclamação o valor de € 957,90 (novecentos e cinquenta e sete euros e noventa cêntimos), o valor indicado pelos Reclamantes e pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de julho de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)