



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 3032/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004).

Pedido do Consumidor: Compensação por passageiro pelos custos incorridos pelo cancelamento dos voos e despesas associadas

SENTENÇA Nº 57 /2024

1. PARTES

RECLAMANTES: ---- e ---, devidamente identificados nos autos, representados pelo seu mandatário Dr. Diogo Alvim;

RECLAMADA 1: ----, devidamente identificada nos autos e representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos;

RECLAMADA 2: ---, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviço aéreo com a Reclamada com vista a viajar nos seguintes termos: na data de 29.10.2022 partiam de Lisboa com direção a Munique, na data de 29.10.2022 de Munique com direção a Berlim, na data de 01.11.2022 de Berlim para Frankfurt e na data de 01.11.2022 de Frankfurt para Lisboa. Tudo correu na normalidade com exceção do voo de Frankfurt para Lisboa (---), o qual foi cancelado sem aviso prévio. Em virtude desse cancelamento, os Reclamantes tiveram despesas com alimentação e transporte, bem como, em virtude compromissos inadiáveis, tiveram de adquirir uma nova viagem para chegar a Portugal na data planeada.

Neste sentido, os Reclamantes peticionam junto do Tribunal um total de 1.884€ (mil oitocentos e oitenta e quatro euros), os quais fundamentam da seguinte forma: (i) 26,10€ (vinte e seis euros e dez cêntimos) a título de despesas de alimentação, (ii) 31,80€ (trinta e um euros e oitenta cêntimos) por despesas referentes ao comboio Porto – Lisboa relativas a cada passageiro (num total de 63,60€ – sessenta e três euros e sessenta cêntimos), (iii) 25% do custo do bilhete inicial relativamente à parte do percurso cancelado, que estimam ser de 86,99€ (oitenta e seis euros e noventa e nove cêntimos) por cada passageiro (num total de 173,98€ – cento e setenta e três euros e noventa e oito cêntimos), (iv) 820€ (oitocentos e vinte euros) relativos ao reembolso dos bilhetes aéreos que adquiriram de Frankfurt para o Porto para chegar a Portugal, (v) 400€ (quatrocentos euros) por cada passageiro (num total de 800€ – oitocentos euros) pela compensação prevista no Regulamento n.º 261/2004 pelo cancelamento do voo.

A Reclamada 1, por seu turno, não impugna a existência do cancelamento do voo, mas nega, parcialmente, a pretensão dos Reclamantes. Neste sentido, alega, em síntese, o seguinte: (i) as despesas relativas à alimentação e aos bilhetes de comboio da viagem Porto – Lisboa já se encontram reembolsadas aos Reclamantes, (ii) o reembolso da diferença entre o troço do percurso não utilizado pelos Reclamantes e os bilhetes que adquiriram para o Porto ainda



não foi reembolsado porque a Reclamada não dispunha da informação para o realizar e (iii) o reembolso previsto nos termos do Regulamento n.º 261/2004 pelo cancelamento do voo não é devido porque nos encontramos perante uma circunstância extraordinária nos termos e para os efeitos previstos nesse mesmo Regulamento.

A Reclamada 2 não tem qualquer pedido deduzido contra si, pelo que, tendo comparecido na audiência, não apresentou defesa, mas disponibilizou-se para auxiliar a Reclamada 1 na determinação do valor da tarifa relativa ao troço do percurso não realizado.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) As Reclamadas são companhias aéreas que se dedicam à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais
- b) Os Reclamantes e a Reclamada 2 celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo à viagem Lisboa – Munique, Munique – Berlim, Berlim – Frankfurt, Frankfurt – Lisboa;
- c) A partida de Lisboa teve lugar no dia 29.10.2022 e o regresso de Frankfurt estava previsto para dia 01.11.2022;
- d) O voo de Frankfurt – Lisboa (---) seria operado pela Reclamada 1 e foi cancelado;
- e) O cancelamento não foi antecedido de aviso;
- f) Os Reclamantes tinham compromissos imperativos que os obrigavam a estar em Lisboa no dia 02.11.2022;



- g) Os Reclamantes adquiriram pelos seus próprios meios novos bilhetes para voarem para Portugal, mas em direção ao Porto, por ser a única hipótese viável para o seu calendário;
- h) Os novos bilhetes tiveram um custo total de 820€ (oitocentos e vinte euros);
- i) A Reclamada 1 já procedeu ao reembolso das despesas relativas à alimentação e aos bilhetes de comboio da viagem Porto – Lisboa;
- j) O cancelamento do voo --- ficou a dever-se à alteração do sistema de gestão de tráfego aéreo com a implementação do sistema TOPSKY;
- k) Esta alteração foi imposta pela NAV Portugal E.P.E, entidade incumbida de gerir o tráfego aéreo;
- l) A NAV Portugal E.P.E. é a entidade responsável por garantir a segurança do tráfego aéreo;
- m) A implementação do sistema TOPSKY criou constrangimentos e limitações no normal funcionamento do aeroporto de Lisboa, levando à supressão de voos;
- n) Verificou-se uma redução acentuada na capacidade do aeroporto;
- o) A atualização do sistema foi imposta à Reclamada por uma entidade terceira, i.e., NAV Portugal E.P.E;
- p) Foi aprovada a Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, que cria um regime excepcional e temporário relativo à operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado (Lisboa);
- q) Da Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, resulta a redução dos períodos noturnos de operação dos voos;
- r) Esta redução implicou o reajuste dos voos operados no aeroporto;
- s) O troço da viagem Frankfurt-Lisboa a ser operada pela Reclamada 1, e que foi cancelado, tinha o valor de 47,18€ por passageiro (num total de 94,36€ – num total de noventa e quatro euros e trinta e seis cêntimos).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer através da prova testemunhal, quer das declarações de parte. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada ---- não impugnou a existência do cancelamento do voo, apenas diverge quanto à causa do mesmo: vem alegar que estamos perante situações extraordinárias que permitem afastar a compensação prevista ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

**



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Cumpra, no entanto, esclarecer uma questão prévia que respeita à legitimidade passiva da Reclamada 2, *i.e.*, da ---. Considerando que estamos perante um litígio submetido a arbitragem necessária, tem aplicação o CPC¹, o qual estabelece no seu art. 30.º, n.º 1, segunda parte, “(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer”. No presente litígio, os Reclamantes, pese embora indiquem as duas Reclamadas aquando da formulação da sua reclamação, apenas deduzem o seu pedido contra a Reclamada ---, nada peticionando contra a ---.

Neste sentido, não tem a ---- qualquer interesse em contradizer, pois contra a mesma nada foi pedido pelos Reclamantes, sendo de concluir pela sua ilegitimidade passiva na causa.

Entre os Reclamantes e a Reclamada ---- foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho² (LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a ----, dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa responder às duas questões colocadas perante o Tribunal: (i) o cancelamento do voo LH

¹ Código de Processo Civil.

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



5969 atribui ou não aos Reclamantes o direito a uma compensação financeira e qual o montante dessa mesma compensação a suportar pela Reclamada, (ii) os Reclamantes devem ser compensados pelas despesas relativas ao bilhete que adquiriram a expensas próprias para regressar a Portugal.

Começamos pela primeira questão. No domínio do cancelamento (e atraso) de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004). Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, art. 1.º, al. b), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação cancelamento de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao art. 3.º, n.º 1, al. a).

A matéria dos cancelamentos de voos é regulada no art. 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõem-se – no que expressamente importa aos autos – dois direitos essenciais para os passageiros de voos cancelados: o direito a assistência (art. 5.º, n.º 1, al. a)] e o direito a indemnização (art. 5.º, n.º 1, al. c), com a exceções previstas nas subalíneas desse mesmo artigo e no n.º 7 da norma).

O direito a indemnização é, desde logo, afastado nas situações que se reconduzam ao previsto nas subalíneas do art. 5.º, n.º 1, al. c), as quais não se preenchem no litígio em apreço, dado que o cancelamento não foi antecedido de aviso. Resta, neste sentido e no seguimento do invocado pela Reclamada, analisar se estamos perante um cancelamento fundado em circunstâncias extraordinárias e que, assim, afaste o direito de indemnização nos termos do art. 5.º, n.º 3 e art. 7.º do mesmo Regulamento.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O mesmo é afirmar que é necessário analisar a aplicabilidade do art. 5.º, n.º 3, onde se determina que “[a] transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, 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.”.

No caso em apreço, a Reclamada funda o cancelamento do voo nos constrangimentos causados pela implementação do sistema TOPSKY, relativa ao sistema de gestão de tráfego aéreo, e que lhe foi imposta uma entidade terceira, ie, NAV Portugal E.P.E. Ademais, esta entidade terceira é a entidade incumbida de gerir o tráfego aéreo, motivo pelo qual as suas instruções são vinculativas para a Reclamada e demais companhias aéreas que estejam a operar no espaço aéreo português.

Conforme resulta da factualidade considerada como provada, houve, efetivamente, uma atualização do sistema de gestão do tráfego aéreo, cujo impacto foi de tal ordem que levou à aprovação da Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, que criou um regime excecional e temporário relativo à operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado (Lisboa). Nesta Portaria previu-se uma redução dos períodos noturnos de operação dos voos, o que teve por consequência criar constrangimentos e limitações no normal funcionamento do aeroporto de Lisboa, levando à supressão de voos.

A questão que importa responder é, portanto, a seguinte: reconduzem-se estes fatores ao conceito de “circunstâncias extraordinárias” para efeitos de aplicação do art. 5.º, n.º 3 do referido Regulamento? A Reclamada entende que sim e os Reclamantes divergem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O conceito de “circunstância extraordinária” tem sido objeto de diversas análises por parte do TJUE, não sendo de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE³. Há, no entender, do Tribunal que analisar cada um dos motivos apresentados para concluir se o mesmo se reconduz ou não ao conceito de “circunstância extraordinária”.

No considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004 pode ler-se a propósito do conceito em causa que estaremos perante circunstâncias extraordinárias quando as mesmas “não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias podem sobrevir, em especial, em caso de instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea.” Vindo concretizar ainda mais o conceito, o considerando 15 estabelece que “considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias 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 efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos” [destaque nosso]

O tráfego aéreo é gerido de forma rigorosa pelas entidades competentes, devendo a Reclamada obediência às ordens que lhe sejam dirigidas por aquela entidade terceira. Contudo, esta natureza externa do impedimento não basta para que seja qualificado como extraordinário. Isto significa que não há, no que resulta da jurisprudência do TJUE, uma coincidência entre qualificar uma circunstância como externa ao controlo da transportadora e concluir que a mesma é extraordinária. A natureza extraordinária requer algo que se

³ Cfr. Despacho do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 14 de novembro de 2014 (Processo C-394/14) e Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) (de 30 de março de 2022 (Processo C-659/21).



coloque fora do plano da normalidade, o que foi o que sucedeu no litígio em apreço. Como concluiu o TJUE, no acórdão de 4 de abril de 2019⁴, deveremos estar perante “eventos que, devido à sua natureza ou à sua origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao controlo efetivo desta última (...) sendo ambos os requisitos cumulativos”. A mudança do sistema de gestão do tráfego aéreo não integra o exercício normal da atividade da Reclamada, foi-lhe imposta por uma entidade externa e afasta-se da normalidade das suas operações.

Por conseguinte, e no seguimento do § 5.1. das Orientações para a interpretação do Regulamento, de molde que a Reclamada se exima do direito à indemnização deve proceder à prova de dois requisitos cumulativos: a) a existência e a ligação entre as circunstâncias extraordinárias e o atraso ou o cancelamento, e b) facto de o cancelamento não poder ter sido evitado, apesar de terem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Das provas apresentadas pela Reclamada resulta inequivocamente como provado o requisito apresentado em a) (a existência e a ligação entre as circunstâncias extraordinárias e o atraso ou o cancelamento). No que concerne ao requisito b): a supressão do fluxo normal de voos devido à implementação do sistema não permitia à Reclamada atuar de outra forma que não a que atuou: sempre se levaria ao cancelamento de voos, entre os quais o dos Reclamantes.

Neste sentido, não resta ao Tribunal outra opção que não seja improceder essa parte do pedido dos Reclamantes.

⁴ Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/>.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Resta, assim, analisar a segunda componente do pedido: determinar se os Reclamantes devem ser compensados pelas despesas relativas ao bilhete que adquiriram a expensas próprias para regressar a Portugal. A resposta não pode deixar de ser positiva.

Com efeito, e conforme analisado em momento anterior desta decisão, a Reclamada tinha o dever de assistência aos Reclamantes, o qual não cumpriu e que incluía, necessariamente, recolocar os mesmos num voo para o destino de origem. Os Reclamantes apenas chegaram a Portugal porque adquiriram novos bilhetes no valor de 820€ (oitocentos e vinte euros).

Importa, assim, determinar o valor a reembolsar pela Reclamada. A Reclamada deve, desde logo, reembolsar o valor relativo ao troço do percurso que não foi utilizado (em virtude do cancelamento) pelos passageiros, o qual, de acordo com informações prestadas pela Reclamada --- se cifra em 47,18€ (quarenta e sete euros e dezoito cêntimos) por cada passageiro, perfazendo um total de 94,36€ (noventa e quatro euros e trinta e seis cêntimos). Além disso, e na sequência do exposto pela Reclamada, esta deve ainda cobrir a diferença dos bilhetes adquiridos pelos Reclamantes, uma vez descontado o valor que lhes será reembolsado pelo troço do percurso não utilizado. Nestes termos, e quanto aos novos bilhetes, a Reclamada deve reembolsar os Reclamantes no valor de 725,64€ (setecentos e vinte e cinco euros e sessenta e quatro cêntimos).

Em suma, quanto à segunda parte do pedido não pode deixar de se considerar como procedente, devendo a Reclamada reembolsar os Reclamantes no valor de 820€ (oitocentos e vinte euros) em virtude da violação do dever de assistência que levou à aquisição de novos bilhetes e uma considerada a diferença de preço em relação ao troço do percurso não utilizado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido dos Reclamantes, condenando-se a Reclamada no pagamento de 820 € (oitocentos e vinte euros).

Absolve-se a Reclamada ---- do pedido de indemnização no valor de 800 € (oitocentos euros) relativos à compensação devida em casos de cancelamento, bem como do pedido de reembolso de 89,70€ (oitenta e nove euros e setenta cêntimos).

Absolve-se a Reclamada ---- da instância por não configurar parte legítima na causa.

Devem os Reclamantes, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal. A Reclamada deve proceder ao pagamento dos valores no prazo de dez dias após o recebimento do referido IBAN.

Fixa-se à ação o valor de 1.884€ (mil oitocentos e oitenta e quatro euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de fevereiro de 2024.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)