



Processo n.º 636/2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, 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.

III – Nos termos do art.º 4 do Regulamento citado pelo n.º 3, é mencionado que 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.

O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora.

1. Identificação das partes

Reclamante: **A**

Reclamada: **B**

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor



como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 14 de junho de 2023, às 12h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido a pedido da parte Reclamada por videoconferência na plataforma Zoom, quanto à sua pessoa.

2. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese que quando estava de férias em Zurique, a **B** cancelou o seu voo de regresso a Portugal, no próprio dia, sem invocar qualquer justificação ou motivo para esse cancelamento. Face a tal e tendo em conta o voo que posteriormente lhe atribuíram, em substituição do voo cancelado, que só estava previsto para o final do dia seguinte, teve de suportar totalmente várias despesas adicionais não previstas, a saber a nível de alojamento, alimentação e transporte, bem como considera que perdeu um dia de férias.

Feita uma reclamação no site da **B** a 09.11.2022, à qual foi atribuída a referência 2022-0003528339.



Após vários telefonemas e mensagens nas redes sociais, obteve uma resposta da **B** por email, onde indicaram que estavam disponíveis para reembolsar as despesas adicionais que mencionara, mas que se recusavam a pagar a indemnização por si invocada, no montante de €400, por entenderem que não tem direito ao abrigo da legislação invocada.

A transcrição da **B** nesse sentido foi a de que:

« Gostaríamos de referir que o cancelamento ocorreu na sequência de restrições no Aeroporto Humberto Delgado, devido à implementação de um novo sistema de gestão de tráfego aéreo – TopSky – na NAV Portugal.

Foram efetuados todos os esforços para minimizar as consequências desta situação alheia à **B**. Nos termos do Regulamento CE 261/2004, não há lugar a pagamento de indemnização em caso de circunstâncias extraordinárias, como se verificou nesta situação.»

A Reclamante insiste no processo porque o seu voo foi cancelado no próprio dia, sem invocação de qualquer motivo ou menção da existência de algum.

Uma vez que considera que o Regulamento supra mencionado não inclui na lista dos motivos que justificam o não pagamento de uma indemnização o indicado pela **B**, no seu entendimento na resposta que recebeu leva-a a continuar a estimar que a companhia tem a obrigação legal de pagar a indemnização de €400, o que levou a motivar este processo.

Contactada a entidade reclamada **B**, a mesma pronunciou-se no sentido de pedir a improcedência da ação, indicando sumariamente que o cancelamento do voo TP927 se deveu à implementação do sistema TOPSKY, um novo sistema de gestão de tráfego aéreo, no aeroporto de Lisboa, que provocou constrangimentos que afetaram o normal funcionamento do mesmo.



Houve por força de tal implementação uma redução drástica da capacidade do aeroporto que afetou várias companhias, sendo as ditas medidas impostas por uma entidade externa à Reclamada.

Considera assim que houve a ocorrência de uma circunstância extraordinária ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, que isenta a Reclamante do pagamento da indemnização peticionada nos termos do n.º 1 do art.º5, e do n.º 1 do art. 7.

Quanto aos factos apresentados e pelo pagamento das despesas tidas, a situação encontra-se resolvida entre as partes, pelo que a compensação pelo cancelamento que vem a ser discutida à luz do Regulamento de transporte aéreo de passageiros.

Já em relação ao procedimento da operação de alteração do sistema de tráfego aéreo realizado no aeroporto em Lisboa, alega a reclamada que desde agosto 2022 que seria conhecido tal, devendo essa implementação do TOPSKY permitir excecionalmente que ocorressem voos em período noturno das 00h as 06h, derrogando a norma prevista na Portaria n.º 303-A/2004 de 22 de março, alterada pela Portaria n.º 259/2005 de 16 de março.

No entanto a versão final deste diploma que veio regular a implementação do TOPSKY apenas foi conhecida na véspera da sua entrada em vigor a 17.10.22, e contrariamente ao expectável manteve a redução dos períodos noturnos de operação de voos, fazendo com que a Reclamada tenha de ter procedido ao reajuste da sua operação.

Com esta redução do período da operação contínua a nível excecional para as 00h e as 02h e entre as 05h e as 06h, implicou novos reajustes imprevisíveis e ao cancelamento de diversos voos.

Foram as imposições externas a que a Reclamada foi sujeita que levaram a todas as dificuldades e reajustamentos da operação, mas tentou sempre mitigar os inevitáveis constrangimentos decorrentes de um acontecimento que lhe foi imposto.



Assim o voo da Reclamante foi cancelado ao abrigo das circunstâncias inerentes a esta implementação, tendo tal um carácter excecional e urgente, temporalmente delimitado e em estreita coordenação com procedimentos já levados a cabo em outros países.

Não obstante e apesar de todas as determinações impostas a Reclamada foi surpreendida com as medidas resultantes da Portaria que veio regulamentar a capacidade do aeroporto reduzindo o tempo de realização de voos noturnos.

A Reclamada considera assim que atuou em conformidade com a legislação aplicável e com os procedimentos, tendo cumprido sempre com todas as suas obrigações, não lhe devendo ser imputada qualquer responsabilidade, ou a obrigação de pagamento de uma compensação.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, fixa-se o valor da causa em **€400** (quatrocentos euros).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante, via zoom, e a Reclamada, representada pela ilustre mandatária.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, tendo sido ouvidas as partes.



Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante tinha efetuado reserva para o voo TP 927, com partida no dia 23.10.2022 de Zurich e com destino a Lisboa.
- b. O referido voo foi cancelado e a Reclamante colocada no voo TP927 a realizar no dia seguinte, tendo a Reclamada viajado.
- c. O voo fora cancelado por força da alteração do sistema de gestão do tráfego aéreo imposta pela NAV Portugal E.P.E.
- d. Esta entidade tem como incumbência garantir a segurança do tráfego do aéreo.
- e. A implementação do TOPSKY relativamente ao período de 22.10.2022 a 23.10.2022, incluiu o voo aqui reclamado.
- f. O especial impacto desta implementação do sistema afetou o tráfego aéreo de várias companhias, sendo todas alheias a esta gestão, que obrigou em várias semanas a uma redução dos voos.
- g. A Reclamada fez uma queixa formal, escrita, mas não viu a sua pretensão atendida;
- h. Por Portaria foram criadas restrições ao horário de tráfego permitido, implicando muito em cima da data o reajustamento dos voos.
- i. A **B** procurou minimizar os constrangimentos, recolocando a passageira num voo para o dia seguinte.



- j. Posteriormente foram pagas as despesas tidas no cumprimento do direito de assistência ao passageiro.
- k. A companhia aérea não podia prever o cancelamento sucedido;
- l. A companhia ficou sujeita a restrições impostas no controlo e gestão do tráfego aéreo a que é alheia.
- m. Está-se perante um motivo alusivo a circunstâncias extraordinárias.
- n. A Reclamante teve transtornos com a situação;

Os factos provados tiveram por base os depoimentos da Reclamante, e o alegado pela mandatária da Reclamada, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que a Reclamada poderia prever o sucedido;
- b. Que as circunstâncias não sejam extraordinárias;
- c. Que devessem ter sido tomadas outras providências.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.



6. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada existiu um contrato para a prestação de transporte aéreo como passageira.

Esta relação é regulada pelo contrato realizado na aquisição do bilhete e rege-se pela legislação aplicável ao setor.

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial a quem a reclamante contratou a prestação do serviço de transporte aéreo, que se consubstanciava na viagem de Zurique para Lisboa, a realizar no dia 23 de outubro de 2022, com saída pelas 18h05, estamos perante uma relação de consumo genericamente pensada.

Estes serviços são regulados pelo Regulamento de Transporte Aéreo de Passageiros, Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabeleceu as regras comuns para a indemnização e assistência dos passageiros de transporte aéreo, nomeadamente em casos de recusa de embarque, de cancelamento ou atraso dos voos.

Por força do art. 5º n.º 3 do mesmo Regulamento não há no entanto obrigação de indemnização pelo cancelamento, sempre que a transportadora prove que este se deveu a circunstâncias extraordinárias, e que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas medidas razoáveis para tal.

Resulta daqui, cfr. ponto 5.1. das Orientações para a interpretação do Regulamento, que o não direito à indemnização leve a que a transportadora prove cumulativamente:



- a. A existência e a ligação entre as circunstâncias extraordinárias e o cancelamento/atraso;
- b. O facto de que esse cancelamento/atraso não pudesse ser evitado, apesar de terem sido tomadas as medidas razoáveis.

Verifica-se assim que no caso em apreço que a atualização do sistema de controlo de tráfego aéreo no aeroporto de Lisboa, foi imposto por uma entidade terceira e externa à **B**, a NAV, sendo a transportadora alheia às medidas tomadas, para segurança dos passageiros.

A implementação de um novo modelo e sistema de navegação e gestão do tráfego aéreo conduziu efetivamente a fortes constrangimentos no aeroporto, não podendo a companhia evitar tal.

Foi neste sentido publicada a Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, que veio criar um regime excecional e temporário relativo à operação de aeronaves no Aeroporto de Lisboa. E esse regime legitimou uma redução muito significativa dos movimentos aéreos mesmo permitidos em horário noturno.

Embora não possa deixar de sublinhar-se que o conceito de circunstâncias extraordinárias seja indeterminado e deva ser avaliado caso a caso, o próprio Regulamento (CE) n.º 261/2004, no seu considerando 14 faz alusão e enumera alguns casos típicos de situações suscetíveis de configurar circunstâncias extraordinárias, mencionando entre elas:

«que podem sobrevir em especial (...) falhas inesperadas para a segurança do voo (...) que afetem o funcionamento da transportadora aérea.»

Além disso é resultante do considerando 15 do mesmo diploma *«que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de uma decisão de gestão de 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.»

Sendo que resultou da iniciativa da NAV a implementação deste processo de migração do sistema de navegação, limitando a capacidade do número de voos processados.

Ainda que jurisprudência do TJUE determine que cabe à transportadora aérea provar que mesmo lançando mão de todos os recursos humanos, materiais e financeiros que dispunha, não poderia ter evitado que a circunstância extraordinária ocorresse, a Reclamada pode neste caso comprovar tal, ao ter de se sujeitar à implementação deste novo sistema imposto pela NAV, e completamente alheio à sua decisão.

De todo o modo recolocou a Reclamante num novo voo, e prestou a devida assistência, procedendo ao pagamento das despesas tidas, e não reclamadas neste processo, conforme indicação legal pelo Regulamento supracitado.

Ainda assim a forma de resolução do diferendo no momento não foi a ideal junto da passageira, que acabou por ter diversos transtornos, o que deveria ter sido mais célere no tratamento pela **B**, mas ainda assim não tem evidência legal suficiente para ser compensado.

Não havendo assim lugar à obrigação de pagamento de uma indemnização, cuja oneração se tornaria neste caso desproporcional, face à circunstância alheia à sua vontade e totalmente extraordinária que ocorreu, e que comprova.

Considerando este tribunal arbitral que não há assim cabimento ao pagamento da compensação aludida no Regulamento relativo ao transporte aéreo de passageiros.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se reclamada do petitionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de junho de 2023

A juiz-árbitro
Elionora Santos