

**Processo: 942/2023**

**Demandante: A**

**Demandada: B**

**Resumo: 1. O Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, estabelece as regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável;**

**2. O direito à indemnização em caso de cancelamento de voos, decorre dos artºs 5º e 7º, sendo certo que a transportadora para não ser obrigada ao pagamento deve provar, em simultâneo:**

- a) a existência e ligação entre as circunstâncias extraordinárias e o cancelamento/atraso, e**
- b) o facto de o cancelamento/atraso não poder ter sido evitado, apesar de terem sido tomadas todas as medidas razoáveis.**

**3. A derrogação da regra normal, ou seja, o pagamento da indemnização que reflete o objetivo de proteção do consumidor, deve ser objeto de interpretação estrita e de avaliação casuística, e verificado, em simultâneo, que o evento não é inerente ao exercício normal da atividade da transportadora e escapa ao seu efetivo controlo, devido à sua natureza ou origem;**

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

**1.1.** A Demandante **A** formalizou no dia 26 de abril de 2023, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B** (também adiante designada, apenas, de **B**), nos termos da qual vem peticionar

- a) €1.000,00, a título de compensação pelo atraso dos voos – 4 passageiros
- b) €158,00, relativos a custo de uma noite não usufruída no hotel do destino

Alega, em síntese

a Requerida tem por objeto, entre outros, a prestação de transporte aéreo de passageiros e a Requerida é consumidora dos serviços comercializados por aquela

no dia 18.10.2021, a Requerente comprou *online* e reservou, através do *site* da B, que lhe vendeu, 4 bilhetes (viajou com marido e dois filhos menores) para viagem em família e lazer, e voo Porto/Manchester, a realizar em 01.04.2022, com saída prevista às 20h50 e chegada às 23h15 (FR1174)

efetuou o *check in* e foram emitidos quatro cartões de embarque





para limitar as perturbações transferiu os voos ..., seguido dos voos ... para outras aeronaves assim, o voo ... sofreu um atraso considerável devido a um surto inesperado provocado por circunstâncias anormais (doença COVID-19), que afetou muitos dos trabalhadores da Reclamada no aeroporto de Manchester, incluindo tripulação, e restante pessoal do aeroporto – amplamente divulgado o que deu causa a toda uma nova e repentina gestão de recursos humanos disponíveis, impossível ser solucionado de forma imediata e instantânea e tendo inevitavelmente impossibilitado que o voo pudesse ter cumprido o horário de partida previsto e, conseqüentemente, também atraso à hora da chegada vicissitudes que foram comunicadas a todos os passageiros entre os quais a Reclamante (enviadas para correio eletrónico) a Reclamada tomou todas as medidas adaptadas à situação, e que, no momento da circunstância extraordinária, lhe eram exigíveis e que respondiam às condições humanas e economicamente suportáveis – esforços razoáveis e recursos humanos e materiais ao seu dispor para minimizar os efeitos das vicissitudes tentando evitar a todo o custo um maior atraso na chegada dos passageiros ao seu destino final, sem sucesso na medida em que a causa não estava na sua esfera de controlo é política da Reclamada fazer todos os esforços razoáveis para operar todos os voos e não cancelar nenhum a menos que seja impossível evitar e, mesmo adotando todas as medidas razoáveis e exigíveis para uma transportadora da sua dimensão, nunca poderia ter previsto, nem evitado, aquele surto de doença que afetou a tripulação e restante pessoal e, conseqüentemente, despoletou o atraso do voo em causa o surto inesperado, provocado por circunstâncias anormais, é alheio à reclamada e escapou ao seu controlo efetivo e, a necessidade de reorganização de todos os recursos humanos (tripulação e staff) impossibilitou o cumprimento do horário programado termos em que invoca estarmos perante uma “circunstância extraordinária” e, como tal, a verificação de uma exceção perentória que determina a absolvição do pedido

➤ por impugnação

atento o facto de estarmos perante um surto inesperado, provocado por circunstâncias anormais fruto da doença COVID 19, que afetou muitos trabalhadores do aeroporto de Manchester, circunstância que escapou ao seu controlo efetivo e não poderia ter sido evitado, tomou todas as medidas razoáveis para minimizar os efeitos informou do atraso, prestou assistência pelo que cumpriu todas as suas obrigações legais – motivo pelo qual não é devido qualquer valor a título de indemnização ou despesas



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Junta: “Daily Movement Sheet” reportado ao dia 01.04.2022, cópia da declaração emitida relativamente ao sucedido (*Flight Operations Control Analyst/Flight Operations*), informação dos voos, notícia do surto no aeroporto de Manchester, comunicação/informação à Reclamante, encaminhamento de passageiros (doc. 1 a 6).

## **B - Saneador**

### **1. Legislação aplicável**

Conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

### **2. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os litígios de consumo de reduzido valor económico (nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho), considerando-se para o efeito aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1ª. instância (€5.000).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



### **3. Do valor do processo**

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (n.ºs 1 e 2 do art.º 296.º e n.º 1 do art.º 299.º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €1.158 (mil, cento e cinquenta e oito euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (art.º 6.º do Regulamento).

As partes são legítimas e capazes.

Cumpra apreciar.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Contrato de transporte aéreo e o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004

Direito a indemnização (art.º 7.º) e conceito de “circunstância extraordinária”, para efeitos do disposto no n.º 3 do art.º 5.º.

Indemnização suplementar (art.º 12.º)

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. A Demandada B tem por objeto a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros;
- II. A Demandante, em 18.10.2021 comprou à Demandada, através do *site* desta, quatro bilhetes para o voo B, do Porto para Manchester, para fins não profissionais e viagem em lazer e família, a realizar em 01.04.2022, com saída prevista para as 20h50 e chegada a Manchester às 23h15 (voo ....) – doc. 1 da reclamação;
- III. Os passageiros do voo (II) são a Demandante, seu marido e dois filhos menores;
- IV. Os passageiros (III), no dia 01.04.2022, à chegada ao aeroporto fizeram o *check-in* e foram emitidos quatro cartões de embarque – doc. 2 da reclamação;
- V. O voo ... foi sucessivamente adiado e os passageiros encaminhados para outro voo (...) que chegou ao destino (Manchester) no dia seguinte (02.04.2022), perto das 5h00, com 5h29m horas de atraso relativamente à hora prevista de chegada – doc. 1 a 3 da contestação e doc. 3 da reclamação;
- VI. A Demandante solicitou compensação à Demandada pelo atraso dos voos, correspondente a €250, por passageiro, no total de €1.000 – doc. 4 da reclamação;



- VII. A Demandada tinha programado para o dia 01.04.2022 seis voos: ... (MAN-NOC e regresso), ... (MAN-LDY e regresso), ... (MAN-OPO e regresso);
- VIII. O primeiro dos voos .. (MAN-NOC) programado no dia 01.04.2022 para as 06h25, sofreu um atraso devido à falta de pessoal verificada no aeroporto de Manchester, provocado por surto de doença COVID-19 e partiu às 12h10;
- IX. Devido ao efeito dominó o primeiro atraso provocou atrasos sucessivos e em cadeia e a Demandada transferiu os voos .... e .... para uma das suas outras aeronaves;
- X. O surto COVID (VIII) afetou trabalhadores do aeroporto de Manchester, pessoal e tripulação da Demandada;
- XI. O custo corresponde à noite de 01.04.2022 para 02.04.2022 no ..... para a Demandante e sua família, foi de £135/€158, por noite (doc. 5 e 6 da reclamação);

## **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão foi identificado o seguinte facto não provado:

- I. Não se provou a data do início do surto de COVID-10 registado no dia 01.04.2022 e que afetou a tripulação da B e foi refletida nos atrasos dos voos programados para esse dia;
- II. Não se provaram quais ou todos os esforços desenvolvidos pela Demandada B, designadamente no âmbito dos seus recursos.

## **E – Da fundamentação de facto**

Não restam dúvidas quanto à aquisição dos bilhetes, pela Demandante e sua Família, para voo entre o Porto e Manchester no dia 01.04.2022.

A Demandada aceitou a respetiva aquisição, a emissão dos cartões de embarque, o atraso verificado superior a cinco horas e o encaminhamento dos passageiros para uma das outras aeronaves.

Justificou o atraso com a alegação do surto de COVID.

Nestes termos, se deu por provada a matéria enunciada, supra.

Sendo certo, ainda, que foram valorizados os documentos juntos pelas partes, nomeadamente, a aquisição dos bilhetes, os cartões de embarque emitidos, a confirmação da receção das reclamações da Demandante relativas ao atraso e despesa de hotel, conforme comunicações juntas, e declaração da Ryanair relativa ao atraso verificado (fls 9-doc. 3 e doc. 5 da Demandada) de 5h29m da Demandada.



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Os factos assentes foram, ainda, confirmados pela testemunha da Demandante, seu marido, ouvido em julgamento.



A Demandante juntou, também, comprovativo do custo da noite no hotel em Manchester e estão demonstrados os atrasos dos voos, sucessivos.

Das notícias do jornal (cópias juntas) se retira que, de facto, ocorreu um surto COVID – 19, no aeroporto, com implicações nos voos e passageiros – mas daí não se infere em que data se iniciou o surto.

Por outro lado, a Demandada veio alegar ter desenvolvido todos os esforços para colmatar a situação em crise, mas apenas e neste sentido, se registou o reencaminhamento dos passageiros.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e mandatária da Demandada em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

### F - Da fundamentação de Direito

#### 1. Do Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro

António Menezes Cordeiro (*in*, *Manual de Direito Comercial, I Volume, Almedina*) define o contrato de transporte como “a deslocação voluntária e promovida por terceiros, em termos organizados, de pessoas ou de bens, de um local para outro”, caracterizando-se, então, o contrato como de prestação de serviços, “aquele pelo qual uma pessoa – o transportador – se obriga perante outra – o interessado – a providenciar o deslocamento de pessoas ou de bens de um local para outro”, mediante uma contrapartida económica (*vide*, ainda, Acórdão do TRL 4453/15.4T8OER.L2-2, de 23.11.2017, Relatora Ondina Carmo Alves - <http://www.dgsi.pt/jtrl>).

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

No caso de ser utilizada uma aeronave estamos, então, perante um contrato de transporte aéreo de passageiros o que é, manifestamente, o caso em apreço.



A este contrato aplicam-se a Convenção de Montreal, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei nº 39/2002 de 27 de novembro e o Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro e que veio estabelecer as regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos, em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável.

Estas regras destinam-se a proteger os direitos dos passageiros dos transportes aéreos na União Europeia.

Ficou aqui provado, atento o atraso registado, o reencaminhamento dos passageiros (4) para um outro voo com partida do Porto e destino a Manchester – onde chegou com 5h29 de atraso, relativamente à hora inicialmente prevista.

Ora, nos termos do artº 5º do citado Regulamento, em caso de cancelamento do voo, os passageiros têm direito:

- a receber da transportadora aérea assistência nos termos do artº 8º (reembolso ou reencaminhamento), e
- assistência nos termos do artº 9º (refeições e bebidas, alojamento, transporte hotel/aeroporto, chamadas gratuitas), e
- indemnização nos termos do artº 7º

Porém, este direito a ser indemnizado pode ser afastado se a transportadora aérea 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 3 do artº 5º).

Ora, é exatamente este o argumento da Demandada B no presente caso.

Na comunicação que a Comissão fez publicar em 15.06.2016, “Orientações para a interpretação do Regulamento (CE) nº 261/2004, a propósito de “*circunstâncias extraordinárias*”, vem aquela referir que, w para o efeito, deverá a transportadora provar simultaneamente:

- a existência e a ligação entre as circunstâncias extraordinárias e o atraso ou o cancelamento, e
- o facto de o atraso ou o cancelamento não poder ter sido evitado, apesar de terem sido tomadas todas as medidas razoáveis

Entende-se, ainda, que atento o objetivo da proteção do consumidor do Regulamento nº 261/2004, a avaliação deve ser estrita e alvo de avaliação casuística.

E, refere, nomeadamente (5.5.):

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



*“Sempre que haja lugar a circunstâncias extraordinárias, a transportadora aérea deve, a fim de ser dispensada da obrigação de pagamento de uma indemnização, mostrar que não poderia tê-las evitado ainda que tivesse tomado todas as medidas razoáveis para o efeito.*

*Além disso, o Tribunal (\*) declarou que, nos termos do artigo 5.º, n.º 3, do regulamento, uma transportadora aérea pode ser obrigada a planificar os seus recursos em tempo útil, de modo que seja possível operar um voo previsto logo que deixem de se registar circunstâncias extraordinárias, ou seja, durante um certo período após a hora de partida programada. A transportadora aérea deve, nomeadamente, prever uma determinada reserva de tempo que lhe permita, se possível, efetuar o voo na sua integralidade, logo que deixem de se registar circunstâncias extraordinárias. Tal reserva de tempo deve ser avaliada caso a caso. Todavia, o artigo 5.º, n.º 3, não pode ser interpretado no sentido de que impõe, a título das medidas razoáveis, planificar, de forma geral e indiferenciada, uma reserva de tempo mínima aplicável indistintamente a todas as transportadoras aéreas, em todas as situações de ocorrência de circunstâncias extraordinárias. A este respeito, os recursos disponíveis na base de afetação serão geralmente superiores aos dos destinos finais e, por conseguinte, oferecerão mais possibilidades de limitação do impacto das circunstâncias extraordinárias. A apreciação da capacidade da transportadora aérea para assegurar a integralidade do voo previsto nas novas condições resultantes da ocorrência dessas circunstâncias deve ser efetuada zelando para que a amplitude da reserva de tempo exigida não tenha por consequência levar a transportadora aérea a aceitar sacrifícios insuportáveis face às capacidades da sua empresa no momento pertinente.*

*No que diz respeito aos problemas técnicos, o facto de uma transportadora aérea ter cumprido as regras mínimas de manutenção de uma aeronave não basta, por si só, para provar que essa transportadora tomou todas as medidas razoáveis para exonerar a referida transportadora da sua obrigação de indemnizar”.*

(...)

Neste âmbito, veja-se o – Acórdão do Tribunal de Justiça (quarta Secção) de 19 de novembro de 2009 - <https://eur-lex.europa.eu/> :

*“1)Os artigos 2.o, alínea I), 5.o e 6.o do Regulamento (CE) n.o 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.o 295/91, devem ser interpretados no sentido de que não se pode considerar que um voo atrasado, independentemente da duração do atraso, e mesmo que esta seja considerável, foi cancelado, quando se realiza em conformidade com a programação inicialmente prevista pela transportadora aérea.*

---

(\*) Cf. a este propósito Jurisprudência do TJUE: Processo C-549/07, Wallentin-Hermann, Processo 257/14, van der Lans, Processo C-394/14 Siewert, Processo C-294/10, Eglitis et Ratnieks

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



2) Os artigos 5.º, 6.º e 7.º do Regulamento n.º 261/2004 devem ser interpretados no sentido de que os passageiros de voos atrasados podem ser equiparados aos passageiros de voos cancelados, para efeitos da aplicação do direito a indemnização, e de que esses passageiros podem, assim, invocar o direito a indemnização previsto no artigo 7.º desse regulamento, quando o tempo que perderam por causa de um voo atrasado seja igual ou superior a três horas, isto é, quando cheguem ao seu destino final três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea. Todavia, tal atraso não confere aos passageiros o direito a uma indemnização, se a transportadora aérea puder provar que o atraso considerável se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, mais precisamente circunstâncias que escapam ao controlo efectivo da transportadora.

3) O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004 deve ser interpretado no sentido de que um problema técnico numa aeronave, que implica o cancelamento ou o atraso de um voo, não se enquadra no conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição, salvo se esse problema decorrer de eventos que, pela sua natureza ou a sua origem, não sejam inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea em causa e escapem ao seu controlo efectivo.”

Parece-nos ainda aqui pertinente mencionar o Acórdão nº 4453/15.4T8OER.L2- Relatora Ondina Carmo Alves do TRL (<http://www.dgsi.pt/>), nos termos do qual se conclui que “constituem circunstâncias extraordinárias, na aceção do artigo 5, nº 3 do Regulamento nº 261/2004, casos de força maior ou fenómenos naturais que não correspondem a problemas técnicos que, como tal, são alheios à transportadora aérea.”

refere, ainda, o supra citado acórdão que,

Nos termos do artigo 19.º da Convenção de Montreal, uma transportadora pode ser isenta de responsabilidade pelo dano resultante de atraso «se provar que ela ou os seus trabalhadores ou agentes adoptaram todas as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas para evitar o dano ou que lhes era impossível adoptar tais medidas».

concluindo-se que a transportadora aérea se pode eximir-se da responsabilidade em duas situações:

a) se demonstrar que usou de toda a diligência devida para evitar o dano resultante do atraso (*diligência devida*), ou

b) se o atraso lhe não é imputável ou lhe é estranho (*impossibilidade ou culpa alheia*).

e, ainda,

“o Regulamento n.º 261/2004, tem como objectivo equilibrar os interesses dos passageiros aéreos e das transportadoras aéreas, estabelecendo, por um lado, alguns direitos a favor dos passageiros, mas prevendo, simultaneamente, no Considerando 15º e no artigo 5.º, n.º 3, que as transportadoras aéreas não estão obrigadas a pagar uma indemnização se provarem que o cancelamento ou o atraso considerável se deveram a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, mais



*precisamente devido a circunstâncias que escapam ao controlo efectivo da transportadora aérea (acórdão Sturgeon, Ac. 22.12.2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, Colet., p. I-11061, e Nelson).*

(..)

*Uma vez que nem todas as circunstâncias extraordinárias isentam de responsabilidade, conclui-se que quem as pretende invocar é que tem o respectivo ónus da prova, devendo, além disso, fazer prova que as mesmas não poderiam ter sido evitadas através de medidas que, no momento em que ocorreram essas circunstâncias extraordinárias, respondiam nomeadamente às condições técnica e economicamente suportáveis para a transportadora aérea em causa.*

*Assim, deve a transportadora aérea provar que, mesmo que tivesse lançado mão de todos os recursos humanos, materiais e financeiros de que dispunha, não poderia ter evitado que as circunstâncias extraordinárias com que foi confrontada levassem ao cancelamento do voo ou o atraso considerável, a não ser à custa de sacrifícios insuportáveis face às capacidades da sua empresa no momento relevante.”*

Concluindo-se que o entendimento da jurisprudência do TJUE tem sido restritivo e no sentido de que, para haver exclusão de responsabilidade, devemos estar perante situações não inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora e que escapem ao seu controlo efetivo – e os critérios são cumulativos.

Posto isto, relativamente ao caso concreto, somos levados a crer que um surto covid em 2022 não é uma situação completamente inesperada, carece de gestão interna de recursos humanos e é necessariamente uma situação inerente ao exercício normal da atividade de uma empresa, e de uma transportadora aérea, na medida em que pode ser tida em conta, expectável e sujeita a planeamento.

Assim sendo, o evento não escapa totalmente ao controlo efetivo da atividade.

O ónus da prova cabia à Demandada B.

Como, também, o determina o nº 2 do artº 342º do Cód. Civil, pois “*a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.*”

E, a Demandada B também não demonstrou que, para prevenir tal evento, que alega inesperado, seria sujeita a um custo insuportável face às suas capacidades.

Nestes termos, não podemos considerar estarmos perante uma “circunstancia extraordinária”, à luz do disposto no nº 3 do artº 5º do Regulamento nº 261/2004.



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

E, assim sendo, a exceção perentória invocada pela Demandada não pode proceder, por não provada.

Quanto ao reembolso da quantia de £135 (€158), relativa à noite não usufruída no hotel, também aqui peticionada pela Demandante, se dirá o seguinte,

Tem vindo a entender-se a compatibilização entre o disposto na Convenção de Montreal e no Regulamento nº 261/2004, relativamente aos direitos dos passageiros.

Por outro lado, considerando-se que o Regulamento identifica a garantia mínima a que os passageiros têm direito, o artº 12º, refere que poderá ser concedida uma indemnização suplementar.

Veja-se o Acórdão do Tribunal de Justiça de 13 de outubro de 2011 no processo C-83710 (Aurora Sousa Rodriguez e outros contra Air France, SA. ) – in <https://eur-lex.europa.eu/legal>. onde se lê:

*“(…) Resulta destas disposições que a indemnização concedida aos passageiros dos transportes aéreos, com base no artigo 12.º do Regulamento n.º 261/2004, se destina a completar a aplicação das medidas previstas pelo referido regulamento, de modo a que os passageiros sejam indemnizados pela totalidade do dano que sofreram devido ao incumprimento dos deveres contratuais pela transportadora aérea. Esta disposição permite assim ao juiz nacional condenar a transportadora aérea a indemnizar o dano resultante, para os passageiros, do incumprimento do contrato de transporte aéreo, com base num fundamento jurídico distinto do Regulamento n.º 261/2004, quer dizer, designadamente, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional.”*

E,

*“A este respeito, recorde-se que o Tribunal de Justiça já declarou que as medidas de assistência uniformes e imediatas adoptadas ao abrigo do Regulamento n.º 261/2004 não obstam a que os passageiros interessados, no caso de esse incumprimento das obrigações contratuais pela transportadora aérea lhes causar ainda danos que confirmam direito a indemnização, possam, por outro lado, propor acções de indemnização dos referidos danos, nas condições fixadas na Convenção de Montreal (v., neste sentido, acórdão de 10 de Janeiro de 2006, IATA e ELFAA, C-344/04, Colect., p. I-403, n.º 47).*

*Em especial, as disposições dos artigos 19.º, 22.º e 29.º da Convenção de Montreal, aplicáveis, por força do artigo 3.º, n.º 1, do Regulamento n.º 2027/97, à responsabilidade de uma transportadora área estabelecida no território de um Estado-Membro, precisam as condições em que, posteriormente ao atraso ou ao cancelamento de um voo, os passageiros em causa podem intentar as acções que visem obter, a título de reparação individualizada, indemnização por parte das transportadoras responsáveis por um dano resultante do incumprimento do contrato de transporte aéreo.”*

E vem declarar:

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

- “1) O conceito de «cancelamento», conforme definido no artigo 2.º, alínea I), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91, deve ser interpretado no sentido de que, numa situação como a que está em causa no processo principal, não visa exclusivamente a hipótese de não descolagem do avião em causa, abrangendo igualmente o caso de esse avião ter descolado, mas de, por qualquer razão, ter sido depois forçado a regressar ao aeroporto de partida no qual os passageiros do referido avião foram transferidos para outros voos.
- 2) O conceito de «indemnização suplementar» mencionado no artigo 12.º do Regulamento n.º 261/2004 deve ser interpretado no sentido de que permite ao juiz nacional indemnizar, nas condições previstas pela Convenção de Montreal para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional ou pelo direito nacional, o dano, incluindo o dano moral, resultante do incumprimento do contrato de transporte aéreo. Em contrapartida, este conceito de «indemnização suplementar» não pode servir de fundamento jurídico ao juiz nacional para condenar a transportadora aérea a reembolsar aos passageiros do voo que foi atrasado ou cancelado as despesas que estes tiveram de efectuar devido ao incumprimento, pela referida transportadora, dos seus deveres de assistência previstos nos artigos 8.º e 9.º deste regulamento.”

Parece-nos, assim, justificado o reembolso do valor do prejuízo de £135/€158 aqui petitionado.

Sendo certo que estão, também, verificados os pressupostos da obrigação de indemnizar, a saber, o facto ilícito e culposo, o dano, onexo de causalidade entre o facto e o dano, enunciados no artº 798º do Cód. Civil – “aquele que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

Na medida em que o prejuízo decorre, como se demonstrou, do incumprimento contratual da Demandada.

### **C – Decisão**

Termos em que se julga a presente reclamação como provada e, como tal, totalmente procedente, e se decide:

- a) como não provada a exceção perentória invocada pela Demandada e, como tal, improcedente,
- b) condenar a Demandada **B**, a proceder ao pagamento à Demandante **A**:
  - i. da indemnização de €1.000 (mil euros), correspondente ao montante de €250/passageiro, nos termos da alin. a) do artº 7º do Regulamento nº 261/2004 de 11 de fevereiro, e
  - ii. da quantia de £135/€158, correspondente ao prejuízo da noite de hotel



## **ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



De acordo com o nº 1 do artº 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determina-se o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 21 de novembro de 2023

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa