

**Proc. n.º 2752/2023**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 28 de novembro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de uma viagem marítima (transporte marítimo de passageiros).

A reclamante e a sua mãe tinham viagem marcada da Ilha de São Jorge para a Ilha do Pico (arquipélago dos Açores) no dia 3 de novembro de 2023, devendo depois apanhar um voo para Lisboa, cujas passagens também já tinham sido adquiridas. A viagem foi adiada para o dia seguinte tendo sido divulgado que o adiamento se devia às condições meteorológicas, não aceitando a reclamante tal justificação como válida. A reclamante queixa-se de falta de assistência por parte da reclamada. Teve de passar a noite na ilha de origem e só conseguiu voo para Lisboa 3 dias após a data prevista. Pernoitou na Ilha de São Jorge a expensas próprias e sem as condições mínimas (uma vez que não estava a contar com a necessidade de pernoitar na ilha). Relativamente ao voo para Lisboa, teve de pagar a recalendarização da viagem e faltou 2 dias ao trabalho. Teve ainda de providenciar para que fosse prestada assistência aos seus animais de companhia em Lisboa durante o período de ausência que não estava previsto. A reclamante pede que a reclamada seja condenada a pagar 425,82 eur correspondentes a alojamento de 1 noite na Ilha de São Jorge (45,00 eur), alojamento de 1 noite na Ilha do Pico (63,38 eur) e alteração de voos (317,44 eur).

A reclamada deduziu oposição em que, no essencial, reiterou a indicação de que a viagem só foi cancelada ou adiada devido às condições meteorológicas não permitirem a sua realização. Por esse motivo, não é devida qualquer indemnização.

### Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 20



de fevereiro de 2024, diligência a que compareceu a reclamante, a reclamada e duas testemunhas indicadas pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada tem por objeto a exploração de transporte marítimo de passageiros;
- B) A reclamante efetuou duas reservas (para si própria e para a sua mãe) para viagens entre ilhas com partida de São Roque às 21h15 e chegada a Velas às 22:05 do dia 3 de novembro de 2023;
- C) A viagem referida em B) foi cancelada, tendo o transporte da reclamante e da sua mãe sido recalendarizado para a manhã do dia 4 de novembro de 2023;
- D) Devido ao referido em C), a reclamante e a sua mãe tiveram de pernoitar em São Roque na noite de 3 para 4 de novembro, o que a obrigou a reclamante a gastar 45,00 eur em alojamento;
- E) Devido ao referido em C), a reclamante e a sua mãe tiveram de alterar a data do voo que tinham marcado da Ilha do Pico para Lisboa, com o que gastaram 158,72 eur por cada uma delas;
- F) Devido ao referido em C) e E), a reclamante e a sua mãe tiveram de prolongar a estadia na Ilha do Pico, com o que gastaram 63,38 eur;
- G) O referido em C) deveu-se às condições meteorológicas e do mar que não permitiam garantir que a viagem fosse realizada em condições de segurança do ponto de vista dos passageiros, da tripulação e da embarcação.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a C) resultaram do acordo das partes bem como dos documentos (faturas e reservas) de fls 3 a 6. Os factos D) a F) resultaram dos documentos (faturas e reservas) de fls 7 a 12, bem como das declarações de parte da reclamante. O facto referido em G) resultou da documentação junta à contestação da reclamada (justificação de cancelamento e previsão meteorológica) bem como do depoimento das duas testemunhas por esta indicadas e nas suas próprias declarações de parte.



A testemunha J é funcionário da reclamada desde 2014. Sabe que o episódio a que diz respeito a reclamação aconteceu no mês de novembro de 2023. Não tinha conhecimento da reclamação. Fez o procedimento de cancelamento em circunstâncias normais por não estarem reunidas as condições para a viagem, condições de mar e agitação marítima que se verificava e agravamento previsto e que se confirmou. Nesse dia foi emitido aviso pelo IPMA e pela Autoridade Marítima para o agravamento do estado do tempo e da agitação marítima. Não se recorda exatamente das condições em que se encontrava o tempo. Havia ondas de noroeste (um dos piores quadrantes) e vento de 60 kms/h do mesmo quadrante. Nestas condições nunca fazem as viagens sobretudo devido ao quadrante e à circunstância de ser período noturno. Não conseguem assegurar a operação em segurança, segurança do navio dos passageiros e da tripulação. É mestre há 3 anos. Neste período terão ocorrido alguns cancelamentos, sobretudo no período de inverno. Confirmou avisos às 15h00. Recorda-se de uma ocasião em que teve problemas com condições climatéricas imprevistas que colocaram em causa a segurança da viagem, até com necessidade de assistência a passageiros. Soube que a viagem não podia ser feita por volta das 15h00, não sabe precisar exatamente a hora.

A testemunha F é funcionário da reclamada desde 2017. Sabe do que aqui se trata. Sabe que as condições meteorológicas não permitiram fazer a viagem em condições de segurança devido a vento noroeste de 60 kms/h e ondulação de 3 a 6 metros. Há uma troca de impressões entre todos, mas a responsabilidade é da pessoa que está ao comando do navio. A testemunha teria também cancelado a viagem, sem dúvida nenhuma, tanto mais que era de noite, no sentido de não pôr em causa a segurança do navio, dos passageiros e da tripulação. Para tomar a decisão consultam as previsões meteorológicas e todos os restantes elementos que sejam relevantes do ponto de vista do mar e dos portos. Monitorizam constantemente as previsões. Viu a justificação do Mestre G e confirma que a decisão se prende com condições meteorológicas. Havia aviso de agitação marítima forte na zona 5 (zona Açores)

A reclamada referiu que todos estes casos são analisados. Neste caso concreto houve um cancelamento e essa é uma decisão do mestre e não do conselho de administração. Trata-se de uma decisão técnica e não de gestão. A partir daí tentam contactar todos os passageiros que tiverem bilhete comprado. Havendo reclamações há sempre resposta que é assinada pelo presidente do conselho de administração. O que sabe é que este cancelamento se ficou a dever a condições meteorológicas. Não é responsabilidade da empresa, são situações que a ultrapassam. Normalmente, apresentam outras hipóteses aos passageiros, mas naquele dia não havia mais nenhuma viagem, era a viagem da noite, e, portanto, tiveram de vir na viagem do dia seguinte. Ao que parece isso não seria suficiente do ponto de vista dos compromissos que já tinha a reclamante. A maior preocupação da empresa (até porque já tiveram um acidente) é salvar o navio, os passageiros e a tripulação. Quando o cancelamento se deve a razões meteorológicas não dão refeições.



A reclamante referiu que os bilhetes foram adquiridos no dia 30 de outubro, ida e volta (São Roque, Velas) e no dia 31 de outubro recebeu mensagem a alterar. Como iam voltar no próprio dia não levaram rigorosamente nada. Às 17h00 receberam aviso de que a viagem não seria feita. Não foram oferecidas alternativas, apenas a primeira viagem do dia seguinte. Perguntaram se podiam passar a noite no cais e disseram que não. Passaram a noite sem grandes condições. Pagaram 485,82 eur pela alteração dos voos e alojamento adicional. Apresentou queixa no portal da queixa.

### Fundamentação jurídica

A reclamação tem por objeto o cancelamento do transporte marítimo e a pretensão da reclamada receber o valor que pagou por alojamento e alteração de voos. A matéria é regulada pelo Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Novembro de 2010, concretamente pelos respetivos arts. 16.º a 20.º. Nos termos do art. 17.º, n.º 2 do Regulamento “Em caso de cancelamento ou atraso da partida que obriguem a uma estadia de uma ou mais noites, ou ao prolongamento da estadia inicialmente prevista pelo passageiro, o transportador deve, se e quando for materialmente possível, oferecer gratuitamente aos passageiros que partam do terminal portuário alojamento adequado a bordo ou em terra, bem como transporte entre o terminal portuário e o local de alojamento, além das refeições ligeiras, das refeições e das bebidas previstas no n.º 1. O transportador pode limitar o custo total do alojamento em terra para cada passageiro, não incluindo o transporte entre o terminal portuário e o local de alojamento, a 80 EUR por noite, por um máximo de três noites.” Por outro lado, nos termos do art. 19.º, n.º 1 do Regulamento, “Os passageiros que sofram atrasos à chegada ao destino final estabelecido no contrato de transporte podem exigir uma indemnização ao transportador sem perderem o direito ao transporte.” Contudo, nenhuma das regras é aplicável, se o transportador demonstrar que o atraso se ficou a dever a condições meteorológicas que punham em perigo a segurança do navio (art. 20.º, n.os 3 e 4). Ora, no caso desta reclamação, a reclamada demonstrou documentalmente e por meio de testemunhas que a viagem não podia ser feita em condições de garantir a segurança dos passageiros, da tripulação e do navio devido às condições do tempo e do mar.

Nessa medida, a reclamação deve ser julgada improcedente.

### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente e absolve-se a reclamada do pedido formulado pela reclamante.

Notifique-se.

Braga, 6 de março de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto