

Proc. n.º 2252/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 17 de outubro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à verificação de um atraso em voo da reclamada.

O reclamante alega que viajou com a mulher no voo XXX de Porto Santo para Lisboa. O voo registou um atraso de 6 horas. Nessa medida é devida a indemnização de 250,00 eur legalmente prevista por cada um dos viajantes. Pede a condenação da reclamada a pagar indemnização de 500,00 eur. Posteriormente esclareceu que pretendia indemnização de 1.000,00 eur uma vez que, para além do casal, viajaram também os dois filhos.

A reclamada deduziu oposição alegando que o atraso se deveu a “birdstrike”, circunstância que é excecional e imprevisível, não havendo, por isso, obrigação de pagamento de 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 16 de janeiro de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e a reclamada (ambas representadas pelos respetivos e Ilustres Mandatários). 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 é uma sociedade comercial anónima que se dedica ao transporte aéreo de passageiros.



- B) No dia 17 de outubro de 2022, o reclamante viajou, acompanhado pela sua mulher, no voo XX da reclamada de Porto Santo para Lisboa com partida prevista para as 12h40.
- C) O voo referido em B) partiu e chegou ao destino com 6 horas e 36 minutos de atraso.
- D) O atraso referido em C) ficou a dever-se à ocorrência de um episódio de *birdstrike* (suspeita de ou colisão efetiva de aves com a aeronave) no voo XX com partida de Lisboa e chegada a Porto Santo obrigando a uma verificação técnica das condições de voo do aparelho.
- E) A aeronave do voo referido em D) era a mesma que seria utilizada no voo referido em B).

Não resultaram provados ou não provados outros factos com relevância para a decisão da causa. Concretamente, não resultou provado que o reclamante viajasse também com os filhos por absoluta ausência de instrução probatória a esse respeito.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), B) e C) resultaram do acordo das partes. Os factos provados D) e E) resultaram do documento de fls 17 (relatório técnico da aeronave). Foi ainda valorado o depoimento da testemunha apresentada pela reclamada que explicou o conteúdo do relatório de fls 17, descreveu o incidente denominado *birdstrike* e deu nota das implicações que um incidente dessa natureza acarreta do ponto de vista da manutenção da aeronave e do cumprimento dos horários de voo previstos.

A testemunha trabalha na reclamada há 32 anos. Confrontado com um dos documentos juntos à contestação referiu tratar-se de um documento “caderneta técnica do avião”. Reporta todas as ações efetuadas em cada voo, abastecimentos, *bird strikes*, tudo o que forem vicissitudes de voo. Essencialmente são queixas de manutenção que têm de ter uma resposta por parte da manutenção. Se não houver queixas, há campos que ficaram em branco ou são assinalados com a indicação NIL (“no item list”). O *bird strike* foi na aproximação a Porto Santo, no voo de Lisboa a Porto Santo. A folha reporta a dois voos, o de chegada a Porto Santo, e o de chegada a Lisboa. A aeronave fazia o voo de ida e volta. Quando há *bird strike*, colisão com ave, o manual de manutenção do fabricante impõe uma série de procedimentos. Visam avaliar se a aeronave está em condições de voar. Tem de haver um release da parte da manutenção. Se houve um *bird strike*, o comandante pode não ter uma noção das áreas afetadas. A B teve conhecimento após aterragem, é uma situação reportada pelo comandante. Não sabe se houve indemnizações a passageiros no âmbito deste voo. E um técnico da reclamada que vai ver o avião, sendo que, neste caso, terá ido algum técnico da ilha da madeira.



A reclamada suscitou a exceção dilatória da ilegitimidade ativa na medida em que o pretense reclamante único veio peticionar o pagamento de indemnização para si e para terceiros, sendo certo que não dispõe de legitimidade no que se refere ao pedido alusivo a terceiros. Cumpre decidir. Em sede de reclamações de consumo deve privilegiar-se o conhecimento do mérito das reclamações em detrimento de aspetos de natureza formal ou processual. Por outro lado, a indicação de um único reclamante pode estar relacionada com o aspeto gráfico do formulário que dá origem à reclamação e não tanto com a vontade real do ou dos reclamantes relativamente ao cumprimento de requisitos relativos a legitimidade. Acresce que se encontra junta procuração forense que identifica claramente os dois elementos do casal. Nessa medida e por ser suficientemente claro que a reclamação respeita aos dois viajantes e que estão ambos representados pela Ilustre Mandatária que tem intervenção nos autos, julga-se a exceção dilatória da ilegitimidade improcedente.

Quanto ao mais, a matéria é regulada pelo Regulamento 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.

O Considerando (14) do Regulamento determina o seguinte: “Tal como ao abrigo da Convenção de Montreal, as obrigações a que estão sujeitas as transportadoras aéreas operadoras deverão ser limitadas ou eliminadas nos casos em que a ocorrência tenha sido causada por circunstâncias extraordinárias que 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 afectem o funcionamento da transportadora aérea.”

O art. 5.º, n.º 3 do Regulamento prevê justamente que os direitos de indemnização dos viajantes / passageiros sejam limitados caso o cancelamento da viagem se fique a dever a circunstâncias extraordinárias, inevitáveis ainda que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. A jurisprudência tem vindo a entender que esta norma é igualmente aplicável a situações de atraso e não apenas a situações de cancelamento (“3. 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.”)

O art. 5.º é aplicável a atrasos e não apenas aos cancelamentos como decorre do Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 19 de Novembro de 2009 (processos -402/07 e C-432/07), sendo essa também a solução que se retira do Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa de 23 de novembro de 2017, disponível em dgsi.pt com o n.º de proc 4453/15.4T8OER.L2-2.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

A qualificação do bird strike como circunstância extraordinária resulta do Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 4 de maio de 2017 (proc C-315/15).



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

O incidente birdstrike, que ficou provado, pode perfeitamente ser enquadrado como circunstância extraordinária para efeitos de exclusão do direito de indemnização, ao abrigo do art. 5.º, n.º 3 do Regulamento. Ou seja, se o atraso de ficou a dever a uma circunstância que tal, deixa de ser devida a indemnização. Para este efeito, não releva a circunstância de o incidente ter ocorrido no âmbito de um voo que não é o que constitui objeto da reclamação, considerando que os dois voos eram sequenciais e faziam uso da mesma aeronave.

Nessa medida, a reclamação deverá ser julgada improcedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação improcedente e absolver-se a reclamada do pedido.

Notifique-se.

Braga, 31 de janeiro de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto