

Proc. n.º 462/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamantes: A; B; C; e D.

Reclamada: E

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 24 de fevereiro de 2023, os reclamantes recorreram à arbitragem para dirimir o conflito atinente à aquisição de bilhetes para viagens de avião.

Segundo os reclamantes, os mesmos adquiriram à reclamada bilhetes para o voo ... – Lisboa - Dusseldorf, viagem agendada para o dia 27 de janeiro de 2023, tendo o voo sido confirmado e os reclamantes efetuado *check-in online*. O voo foi cancelado, tendo dois dos reclamantes D e B) sido avisados por mensagem SMS no dia 26 de janeiro de 2023, às 17h50. Às 18h36 do dia 26 de janeiro de 2023, um dos reclamantes (D) foi avisado de que o novo voo seria o .., agendado para o dia 28 de janeiro, às 18h35. O novo voo não era compatível com a necessidade dos reclamantes estarem em Dusseldorf para um evento que decorreria no dia 28 de janeiro de 2023. Por esse motivo, viram-se obrigados a adquirir bilhetes para voos alternativos (Lisboa – Barcelona e Barcelona – Dusseldorf, sendo o primeiro voo na E e o segundo na F) de modo a garantir a chegada ao destino ainda no dia 27 de janeiro de 2023. Para o efeito gastaram 1.211,47 eur. Os reclamantes entendem que a greve na empresa de *handling* que opera com a E em Dusseldorf não constitui um motivo que legitime a possibilidade de reposição do voo inicialmente agendado e a desoneração da E relativamente aos prejuízos causados. Os reclamantes pretendem receber indemnização de 1.600,00 eur, sendo 400,00 eur por cada passageiro, ao abrigo do disposto no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu.

A reclamada deduziu oposição. Invocou a indeterminação da entidade concretamente demandada e a verificação de circunstâncias excecionais que fogem ao controlo da reclamada e que se prendem com a greve na operadora de *handling* de Dusseldorf enquanto causa para o cancelamento do voo. Pelo facto de o cancelamento se ter ficado a dever a circunstâncias do tipo das descritas, não deve haver lugar a indemnização.

Resumo

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

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 maio de 2023, diligência a que compareceram o reclamante A, a reclamada (representada pelo respetivo mandatário) e uma testemunha apresentada 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 é uma sociedade anónima que se dedica à exploração de serviços de transporte aéreo de passageiros.
- B) Os reclamantes adquiriram bilhetes para o voo da reclamada identificado como ... – Lisboa Dusseldorf, com partida de Lisboa no dia 27 de janeiro de 2023, às 8h25 e chegada a Dusseldorf às 12h25.
- C) O voo referido em B) foi cancelado.
- D) A viagem dos passageiros com bilhete para o voo referido em B) foi reagendada para o voo ... – Lisboa Dusseldorf, com partida de Lisboa no dia 28 de janeiro de 2023 às 18h35.
- E) O cancelamento do voo ficou a dever-se a uma greve na operadora de *handling* com quem a reclamada opera no aeroporto de Dusseldorf.
- F) Os reclamantes adquiriram os bilhetes referidos em B) devido à necessidade de comparecerem num evento em Dusseldorf que decorreria durante o dia 28 de janeiro de 2023.
- G) No sentido de conseguirem comparecer no evento referido em F), os reclamantes adquiriram bilhetes para viagem alternativa (Lisboa – Barcelona – Dusseldorf, sendo o primeiro voo da E e o segundo da F), com partida de Lisboa às 10h55 e chegada a Dusseldorf às 20h10, com o que gastaram 1.211,47 eur, tendo conseguido chegar ao destino ainda no dia 27 de dezembro de 2023.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Os factos provados resultam essencialmente do acordo das partes. Na realidade, o que divide os intervenientes na presente reclamação diz respeito a saber se o cancelamento do voo por motivo de greve da empresa de *handling* no aeroporto de destino deve ou não dar origem a obrigação de indemnização. De todo o modo, para a decisão da matéria de facto considerou-se o teor dos documentos de fls 9 a 15, 16 a 18 e 35 a 45 quanto aos factos provados A) a G). Dos documentos em apreço constam os detalhes alusivos às reservas dos voos originais, bem como à reserva dos voos que foram, entretanto, adquiridas em função do cancelamento dos primeiros. Resulta igualmente que o motivo do cancelamento se prendeu com a greve dos trabalhadores da empresa de *handling*.

Consideraram-se também as declarações da testemunha da reclamada que é coordenadora operacional da E, exercendo funções no centro de controlo operacional, competindo-lhe participar no controlo da frota durante o dia que está em curso. A função da testemunha é monitorizar a operação e garantir que tudo acontece dentro dos parâmetros definidos. Em caso de irregularidades, cumpre-lhe mitigar o impacto das mesmas. Referiu que existem muitas questões que podem influenciar o tráfego aéreo, designadamente questões de natureza meteorológica ou greves. O serviço de *handling* diz respeito à parte da operação que é necessária em terra (assume o *check in*, embarque, porões, carga, descarregamento, *catering*, limpeza da aeronave), tratando de tudo o que é necessário para assegurar o que gravita em torno do voo. As operadoras têm contratos de prestação de serviços com empresas externas. Em Lisboa, é a G, em Dusseldorf a F. A E paga à F para poder operar em Dusseldorf. A F não é paga pelo aeroporto é paga pela E. A testemunha dá nota de ter havido uma greve no aeroporto de Dusseldorf, levando ao cancelamento de dois voos (os dois primeiros), mantendo-se apenas o último voo do dia 27. Associa a expressão “Indu” a greve e “eddl” a Dusseldorf. A existência de uma greve constrange muitíssimo. “Notam” é um aviso público para todas as companhias aéreas. Se não fosse a greve o serviço seria feito normalmente. No aeroporto de Dusseldorf podem operar várias empresas de *handling*. Quanto há vários voos para o mesmo destino em risco de não se realizarem no mesmo dia, optam por dar preferência à manutenção do agendamento do último voo dado que está mais próximo do fim da greve, permitindo-lhes ter uma noção mais exata da adesão e do impacto da mesma, e permitindo também, caso seja possível, levar passageiros de voos que tenham sido anteriormente cancelados (até substituindo o avião por outro de maior capacidade). Normalmente, os serviços de *handling* não são assegurados pela própria companhia aérea.

O reclamante A confirmou, no essencial, o teor da reclamação. Concretizou que dois dos quatro reclamantes receberam uma mensagem sms a avisar que o voo estava cancelado. Posteriormente, um deles recebeu uma mensagem sms com a informação de que teria voo às 18h35. O evento a que deveriam comparecer era no sábado / domingo e os bilhetes inicialmente adquiridos eram para sexta-feira. Para garantir que chegavam na sexta-feira

tiveram de comprar outros voos (foram para Barcelona na E e de Barcelona para a Alemanha na F). Já não conseguiram ir ao evento na sexta-feira, mas foram no dia seguinte. Com o voo original iam sexta e sábado. Com o voo proposto pela E para substituição não conseguiriam estar em nenhum dia do evento. Diz que conseguiu apurar que há 5 operadores de *handling* em Dusseldorf. A E é que escolhe com quem trabalha.

Fundamentação jurídica

Não assiste razão à reclamada no que refere a propósito da insuficiência de concretização da identidade da empresa. Com efeito, a reclamação está apresentada contra a E. Trata-se da designação alternativa estatutariamente prevista para a E como, de resto, resulta do respetivo pacto social.¹ Nessa medida, entende-se que a reclamada foi devidamente identificada pelos reclamantes, sem que dessa identificação possam resultar dúvidas.

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. O regulamento aplica-se aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica, qualquer que seja a transportadora aérea operadora [art. 3.º, n.os 1, al. a) e 5)]. Nos termos dos arts. 5.º, n.º 1, al. c) e 7.º, n.º 1, al. b) do Regulamento, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora indemnização no valor de 400,00 eur para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros. Contudo, a indemnização não é devida se a transportadora aérea operadora demonstrar 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 voo alternativo oferecido pela reclamada não permite enquadrar a situação na previsão do art. 9.º, n.º 2 do Regulamento.

Será que a greve de uma empresa de *handling* no aeroporto de destino se enquadra no conceito de circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis?

O considerando 14 do Regulamento (CE) N.º 261/2004, refere que “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.” (sublinhado do juiz-árbitro) Este considerando lança o teor do art. 5.º, n.º 3, à luz do qual “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.” Sobre a integração dos conceitos de circunstância extraordinária e de greve decidiu o ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção), de 17 de abril de 2018² concluindo que “O artigo 5.º, n.º 3, 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, lido à luz do considerando 14 deste, deve ser interpretado no sentido de que a ausência espontânea de uma parte significativa do pessoal de bordo («greve sem aviso prévio»), como a que está em causa nos processos principais, que teve origem no anúncio surpresa da reestruturação da empresa, por parte da transportadora aérea operadora, em resposta a um apelo lançado, não pelos representantes dos trabalhadores da empresa mas, espontaneamente, pelos próprios trabalhadores que apresentaram baixa por doença, não se enquadra no conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição.” (sublinhado do juiz-árbitro). Já posteriormente, decidiu igualmente o ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Grande Secção) de 23 de março de 2021³ o seguinte: “O artigo 5.º, n.º 3, 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 um movimento de greve iniciado mediante convocação de um sindicato do pessoal de uma transportadora aérea operadora, no respeito das condições estabelecidas pela legislação nacional, nomeadamente do prazo de aviso prévio imposto por esta, destinado a fazer valer as reivindicações dos trabalhadores dessa transportadora e seguido por uma categoria de pessoal indispensável à realização de um voo, não está abrangido pelo conceito de «circunstância extraordinária», na aceção da referida disposição.” (sublinhado do juiz-árbitro).

Deste último Acórdão destaca-se ainda a seguinte passagem: “Todos estes acontecimentos têm em comum serem resultantes da atividade da transportadora aérea e de circunstâncias externas, mais ou menos frequentes na prática, mas que a transportadora aérea não controla, porque têm por origem um facto natural ou de um terceiro, como outra transportadora aérea ou um ator público ou privado que interfere na atividade aérea ou aeroportuária. 42 Assim, ao indicar, no considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004, que podem sobrevir circunstâncias extraordinárias, em especial, em caso de greves que afetem o funcionamento

da transportadora aérea operadora, o legislador da União pretendeu fazer referência às greves externas à atividade da transportadora aérea em causa. Daqui resulta que são designadamente suscetíveis de constituir «circunstâncias extraordinárias», na aceção do artigo 5.º, n.º 3, daquele regulamento, movimentos de greve seguidos por controladores aéreos ou pessoal de um aeroporto (v., neste sentido, Acórdão de 4 de outubro de 2012, Finnair, C-22/11, EU:C:2012:604). 43 Uma vez que tais movimentos de greve não estão, de resto, abrangidos pelo exercício da atividade dessa transportadora e escapam, assim, ao controlo efetivo da mesma, constituem «circunstâncias extraordinárias», na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004. 44 Em contrapartida, uma greve desencadeada e seguida por membros do próprio pessoal da empresa de transporte aéreo em causa constitui um acontecimento «interno» dessa empresa, incluindo quando se trata de uma greve convocada pelos sindicatos, uma vez que estes atuam no interesse dos trabalhadores da referida empresa.” (sublinhado do juiz árbitro).

Daqui resulta um entendimento praticamente unânime da jurisprudência no sentido de considerar que a greve de trabalhadores da própria companhia aérea cujos voos são cancelados não integra a previsão do art. 5.º, n.º 3 do Regulamento, assim como já integra esse conceito a greve de empresas ou entidades que interfiram (em regime de “monopólio”) na operação da companhia aérea (por exemplo, greve de controladores ou paralisação de serviços de policiamento). Poderia questionar-se se a greve de um operador de *handling* (escolhido como parceiro pela transportadora aérea, de entre outros a que poderia ter recorrido) constitui ou não um fator externo que foge ao controlo da empresa de transporte aéreo. É certo que o histórico de paz social pode perfeitamente constituir um fator a ter em conta na seleção do parceiro de *handling* ou na definição das condições contratuais a estabelecer com esse parceiro (designadamente em termos de preço). Contudo, não deixa de se considerar que a reclamada não podia de forma nenhum influenciar o procedimento negocial tendente à formação da decisão de convocar a greve dos trabalhadores da empresa de *handling* ou tendente à cessação do protesto. Nessa medida, afigura-se que essa greve constitui efetivamente uma circunstância excecional que torna inexigível o pagamento da indemnização peticionada pelos reclamantes.

Nessa medida, a ação deve ser julgada improcedente, não tendo os reclamantes direito aos valores que peticionam.

Decisão

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

Notifique-se.

Braga, 31 de maio de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto