

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 19 de fevereiro de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao atraso / cancelamento de um voo da reclamada.

Segundo a reclamante, a mesma tinha adquirido uma passagem aérea para viajar entre Paris e Ponta Delgada no dia 13 de junho de 2023, com hora de partida prevista para as 14:05 e chegada à 16:05. O voo foi cancelado sem aviso prévio. Foi informada de que deveria providenciar por hotel e transporte e o que mais fosse necessário apresentando depois os comprovativos para efeitos de reembolso pela reclamada. Posteriormente, a reclamada recusou-se a pagar a totalidade das despesas apresentadas e não pagou a indemnização a que a reclamante entende que tem direito à luz de legislação europeia. A reclamada pretende que a reclamada lhe pague 684,67 eur de despesas de alojamento e alimentação e 400,00 eur de indemnização.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, refere que o cancelamento se deveu a problemas meteorológicos atinentes ao voo procedente de Boston com destino a Ponta Delgada, sendo a aeronave deste voo a mesma que faria o voo Ponta Delgada / Paris e, subsequentemente, Paris Ponta Delgada. O mau tempo fez com que houvesse atraso no voo proveniente de Boston e esse atraso inviabilizou os dois voos subsequentes. Sendo esse o motivo do cancelamento, não é devida indemnização. Refere ainda que as despesas apresentadas pela reclamante dizem respeito a si, ao seu marido e ao seu filho, sendo certo que o marido e filho não teriam direito a despesas por viajarem em condições especiais. Por outro lado, são despesas que dizem respeito ao período compreendido entre 13 de junho e 15 de junho, sendo certo que a reclamante poderia ter voltado no dia 14, não o tendo feito por sua opção. Finalmente, alega que paga despesas de acordo com valores por si determinados em função de preços médios praticados no mercado (podendo não coincidir com os valores reais despendidos pelos passageiros).

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 30



de abril de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e a reclamada (esta devidamente representada), bem como uma testemunha da reclamante e três testemunhas da 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 ao transporte aéreo de passageiros.
- B) A reclamante adquiriu uma passagem aérea para viajar em voo da reclamada no dia 13 de junho de 2023, com partida de Paris às 14:50 e chegada a Ponta Delgada às 16:05, voo X.
- C) A reclamante viajou acompanhada pelo companheiro e pelo filho, sendo certo que estes viajavam com “facilidades de companhia”, isto é, sem pagar a passagem aérea (pagando apenas taxas).
- D) Quando já se encontrava no aeroporto em Paris, a reclamante recebeu uma mensagem SMS a informar que o voo tinha sofrido alterações.
- E) No ecrã de divulgação de informações do aeroporto, foi apresentada a indicação de “voo cancelado”.
- F) Depois de esperar cerca de duas horas e trinta minutos, os passageiros do voo foram informados de que deveriam procurar alojamento, sendo as despesas associadas ao alojamento e alimentação posteriormente suportadas pela reclamada mediante apresentação de documentos comprovativos.
- G) A reclamante optou por voltar a Ponta Delgada no dia 15 de junho de 2024, tendo-lhe sido facultada a possibilidade de voltar no dia 14, possibilidade que a reclamante declinou por pretender viajar acompanhada pelo companheiro e pelo filho.
- H) Enquanto permaneceu em Paris no período posterior a 13 de junho de 2024, a reclamante gastou 684,67 eur (545,52 eur de hotel e 139,15 eur em refeições), sendo estas despesas relativas à reclamante, ao companheiro e ao filho.
- I) O avião que deveria cumprir o voo S4 513 entre Paris e Ponta Delgada era o mesmo que tinha precedentemente cumprido o voo entre Boston e Ponta Delgada e que deveria ter cumprido precedentemente o voo entre Ponta Delgada e Paris.



- J) Por razões de ordem meteorológica (falta de visibilidade mínima para aterragem), o voo entre Boston e Ponta Delgada não conseguiu aterrar em Ponta Delgada na hora prevista, tendo sido desviado para o aeroporto da ilha Terceira.
- K) O avião aterrou posteriormente em Ponta Delgada às 11:55 quando de acordo com o horário inicialmente estipulado deveria ter aterrado às 6:20.
- L) A reclamada não tinha disponíveis outros aviões ou outras tripulações que pudessem realizar o voo para Paris a partir das 11:55.
- M) Uma vez que a tripulação escalada para o voo entre Ponta Delgada e Paris compareceu no aeroporto no horário normal para a realização desse voo, os trabalhadores consumiram horas de trabalho em número incompatível com a realização do voo, o que levou ao seu cancelamento.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), B) e C) resultaram do acordo das partes. Quanto ao facto provado B) foi ainda relevado o teor do documento de fls 86 (bilhete eletrónico). Os factos provados D) e E) resultaram das fotos de fls 49 a 51 (foto do SMS e do painel informativo do aeroporto). O facto provado H) resultou dos documentos comprovativos de pagamento, designadamente faturas, de fls 52 a 59 (hotel e refeições). Quanto aos restantes factos não especificamente mencionados foi dado relevo ao depoimento das testemunhas.

A testemunha C é o companheiro da reclamante e é trabalhador da B, onde exerce funções de assessor do conselho de administração. Durante 2 anos foi chefe do gabinete de despacho operacional da D em Ponta Delgada, empresa que presta serviços de despacho à B em todas as escalas operacionais nos Açores. Em todos os aeródromos, é a D que presta serviço. Despacho operacional consiste em elaborar informações para entregar ao piloto, designadamente lista de passageiros e meteorologia. Quando houve este incidente já não estava nestas funções (já não as desempenha há 8 anos). No dia do cancelamento do voo verificou que a organização operacional da B apresentou falhas que fizeram com que o voo fosse cancelado. A tripulação que se apresentou em Ponta Delgada deveria ter recebido instruções para ficar em casa, sabendo de antemão que o tempo estava adverso. Não seria contado o tempo de serviço e ficariam disponíveis para se apresentar ao serviço. As tripulações apresentaram-se apesar do mau tempo e isso esgotou o tempo de serviço da tripulação, o que levou ao cancelamento do serviço. O cancelamento não teve a ver com o mau tempo, teve a ver com o esgotamento do tempo de serviço do pessoal que foi queimado ou usado enquanto estava mau tempo. É verdade que 3 aeronaves divergiram de Ponta Delgada, estavam para ir para lá, mas não puderam devido ao mau tempo, falta de



visibilidade. A partir do momento em que o tempo melhorou o voo só não se concretizou devido à falta de tempo de serviço da tripulação. Poderia ter havido algum atraso, mas não haveria seguramente cancelamento. No dia do incidente estava de férias. Não estava na área operacional, mas soube do que depôs porque quando chegou a Ponta Delgada no dia 15 fez o levantamento do que tinha acontecido. Tem formação para fazer esse levantamento. Fez a pesquisa por sua iniciativa. Quando estava em Paris enviou um email a E a avisar que ia chegar mais tarde e a E, do Conselho de Administração, pediu que fosse feito um relatório sobre o incidente de Paris. Depois, falou com a Diretora Comercial sobre o que tinha acontecido em Paris e a testemunha ficaria a chefiar um gabinete de apoio aos passageiros, um segundo gabinete. Este serviço acabou, contudo, por não ser criado. A testemunha também ia na viagem, mas pela posição que ocupa não pagou a viagem. A testemunha pediu que a reclamante fosse reacomodada para ficar junto no regresso com a testemunha. Foi um pedido da testemunha e da reclamante para virem no voo em que voltaram que era um voo B.

A testemunha F foi o co-piloto no voo aqui em questão e está na B desde 2022. Tem conhecimento do voo de 13 de junho porque era copiloto (vinham de Boston e o destino era Ponta Delgada e divergiram para a ilha Terceira). A B tem uma lista de voos para o dia (flight program). A testemunha ia de Boston para Ponta Delgada. Sai de Boston de madrugada e chega de manhã a Ponta Delgada. O voo poderia seguir para outras rotas, mas não tem a certeza. Muitas vezes os aviões são os mesmos. Na aproximação a Ponta Delgada houve redução de visibilidade por más condições meteorológicas durante a noite e parte da manhã. O metar é uma observação meteorológica feita por um meteorologista. Vale também a verificação factual do próprio piloto, em última instância, ainda que o metar esteja legal, a última palavra é do piloto. Da Terceira foram para Ponta Delgada, limitaram-se a reabastecer (os passageiros nem sequer desembarcaram). Chegaram a Ponta Delgada às 11h55. Confirma que pode haver uma gestão de pessoal, designadamente por força de convenção coletiva (deixá-los em casa para que o tempo de serviço conte a partir de mais tarde).

A testemunha G é funcionário da B desde 1999. Conhece a reclamante por ser colega de serviço e tem amizade relativa. Confirma no essencial o mau tempo e as condicionantes meteorológicas. A aeronave que vinha de Boston ia depois para Charles de Gaulle. A aeronave não conseguiu aterrar em Ponta Delgada e foi para a Terceira. Foi para abastecer. A testemunha tem funções de coordenação. A testemunha refere que é muito difícil de prever (é imprevisível) e que não havia razão para mandar a tripulação ficar em casa. Uma das razões do voo não ter saído foi justamente o facto de a tripulação se ter apresentado às 6h30 da manhã. A aeronave seguiu, entretanto, para Boston no horário seguinte. A aeronave anda sempre em loop, Boston, Ponta Delgada, Paris. O de Boston não podia ser alterado por restrições que se prendem com as autoridades norte americanas. Para voltarem de Paris distribuíram os passageiros por vários voos de parceiros, não havia outra solução. Todos os voos em ordem cronológica com disponibilidade foram utilizados. Houve passageiros que ainda voltaram no voo seguinte da B. Não havia outras aeronaves. A reclamante só veio no dia 15.



A testemunha H pediu que a reclamante viesse também só no dia 15. Os passageiros que viajam sem pagar tem de vir obrigatoriamente em voo da B. O pedido do H foi para a companheira vir com ele.

A testemunha I é funcionária da reclamada há 18 anos. Na B é responsável pela coordenação do serviço de reclamações e sugestões. Divulgaram o cancelamento da viagem. Providenciam toda a assistência a que os passageiros têm direito – alojamento, alimentação e transporte. Têm valores tabelados para reembolso de despesas: alimentação está fixada em 15,00 eur e alojamento 80,00 eur – é a política da B. É uma política transversal aplicável a todos. Com este voo em particular, os pedidos foram reembolsados de acordo com estes valores. Se apresentam faturas de valor superior, explicam que há um teto máximo.

No essencial, o árbitro não ficou convencido que as condições meteorológicas que levaram ao atraso no voo proveniente de Boston fossem previsíveis ao ponto

de tornarem exigível que a reclamada recalendarizasse o horário de entrada ao serviço da tripulação que faria o voo para Paris.

Fundamentação jurídica

A matéria que aqui se discute é regulada pelo 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.

O art. 2.º, al. I) do Regulamento define cancelamento como sendo a não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado. As consequências do cancelamento são reguladas pelo art. 5.º. Nos termos desta norma e no que aqui interessa, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:

- i. receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 9.º (refeições e bebidas gratuitas);
- ii. em caso de reencaminhamento quando a hora de partida razoavelmente prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º (alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento);
- iii. receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º, (400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros).

A indemnização a que alude o art. 7.º não é devida se o cancelamento se tiver ficado a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

No que se refere a despesas, o pedido da reclamante não pode proceder. Na realidade, resultou da prova produzida que as despesas cujo reembolso foi pedido pela reclamante dizem respeito a si própria, mas também ao companheiro e ao filho. Ora, os direitos conferidos pelo Regulamento não se aplicam aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, directa ou indirectamente, ao público (art. 3.º, n.º 3). Por outro lado, não são despesas da reclamante e, nessa medida, a reclamante também não dispõe de legitimidade para peticionar a condenação da reclamada ao seu pagamento (essa legitimidade poderia sim ser conferida aos passageiros directa e efetivamente prejudicados).

No que se refere à indemnização, interessa saber se as condições meteorológicas que impediram a aterragem do voo proveniente de Boston relevam para efeitos de exclusão da indemnização e, por outro lado, se circunstâncias atinentes a voos precedentes são relevantes para esse efeito.

Quanto à primeira questão colocada, a resposta deve ser positiva. Aliás, o considerando 14 da Diretiva alude de modo expresso a condições meteorológicas (“(14) 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.”), sendo estas, em bom rigor, o exemplo prático ideal de “circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis”.

Quanto à segunda questão colocada, a resposta deve igualmente ser positiva, desta feita à luz do considerando 15 da Diretiva. Este considerando refere o seguinte: “(15) Considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de uma decisão de gestão do 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 efectuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos.” (sublinhado do árbitro). Esse entendimento resulta também da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, designadamente da decisão proferida no Processo C-74/19, de cujo dispositivo consta o seguinte: “para se eximir à sua obrigação de indemnização dos passageiros em caso de atraso considerável ou de cancelamento



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

de um voo, uma transportadora aérea operadora pode invocar uma «circunstância extraordinária» que afetou um voo anterior operado pela própria com recurso à mesma



aeronave, desde que exista um nexo de causalidade direta entre a ocorrência dessa circunstância e o atraso ou o cancelamento do voo seguinte.”

Nessa medida, a reclamação deve ser julgada improcedente.

Decisão

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

Notifique-se.

Braga, 15 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro