

Sentença

Processo n.º 1834/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, a transportadora será isenta de responsabilidade, não sendo obrigada a pagar a indemnização pelo cancelamento do voo previsto no artigo 7.º, se puder provar a ocorrência de circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

II - Constituem circunstâncias extraordinárias, na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, casos de força maior ou fenómenos naturais que não correspondem a problemas técnicos e que, como tal, são alheios à transportadora aérea.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral.

1.2 Os Reclamantes peticionam a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor global de 1.330,69 Euros.

1.3 A Reclamada apresentou contestação onde alegou que o voo não se realizou por falha global dos serviços informáticos da Microsoft, aliás, situação difundida pelos meios de comunicação.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamantes têm direito a uma indemnização prevista no Regulamento 261/2004 de 11 de

Fevereiro e o valor despendido na aquisição de um novo voo no montante global de 1.330,69 Euros.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Os Reclamante adquiriram passagens aéreas à Reclamante para o voo Porto-Paris a realizar no dia 19.07.24, pelas 18:30, doc 1;
2. Os Reclamantes faziam-se também acompanhar de sua filha menor;
3. No dia do embarque os Reclamantes e sua filha realizaram o respetivo check-in, tendo despachado bagagem, aguardando, seguidamente pela hora do voo;
4. Depois de um atraso de mais de 2 horas, já na porta de embarque, os passageiros foram informados que o voo tinha sido cancelado;
5. Os Reclamantes, sem saber o motivo para tal, questionaram várias vezes os colaboradores da Reclamada para indagar sobre o motivo do cancelamento, mas sem sucesso;
6. Como se tratava de uma viagem planeada, os Reclamantes tinham também procedido à reserva de hotel e alugado viatura no destino;
7. Os Reclamantes alegaram que não conseguiram cancelar as reservas dos outros serviços contratados e pagos, facto que acarretou prejuízos económicos, tendo desorganizado o planeado;
8. Os Reclamantes alegaram ainda que não tendo tido justificação para o cancelamento, resolveram adquirir bilhetes em outra companhia, no mesmo dia do cancelamento para o dia seguinte, doc 2;
9. Os Reclamantes sublinharam que incorreram em despesas extraordinárias, voo, a perda de dias da reserva de hotel e viatura, custos inerentes a alimentação e novas reservas;
10. A Reclamada, através da sua mandatária, alegou que o cancelamento se deveu ao facto de no dia 19 de julho de 2024 ter ocorrido uma falha global dos serviços informáticos da Microsoft, aliás amplamente difundida pelos meios de comunicação, doc1 junto com a contestação;

11. A Reclamada veio juntar aos autos informação sobre as opções oferecidas aos passageiros do voo cancelado, voo de reencaminhamento no dia 20 de julho de 2024, voo nº - 456; Hora da partida 19:45 (Porto), Hora de Chegada Paris 22:55, cf. doc 1, 2, 3, 4, Junto aos autos pela mandatária da Reclamada.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova Documental: factos 1, 8, 11.

Prova por Declaração: factos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

A factologia provada evidencia uma situação de cancelamento do voo.

Neste sentido, impende sobre a Reclamada a prova das circunstâncias extraordinárias.

Deste modo, provando que a situação teve origem em circunstâncias que lhe são totalmente estranhas, fora do seu controlo e inevitáveis, não poderá ser responsabilizada, não lhe sendo exigida qualquer compensação.

A Reclamada justificou de forma clara e assertiva a situação, socorrendo-se das notícias publicitadas sobre o acontecimento, através dos meios de comunicação social, aliás já referenciados, por si, na contestação

3.2 Do Direito

O contrato celebrado entre as partes é um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave.

Caracteriza-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra, oneroso, não solene e, normalmente, de adesão.

O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado, em especial, pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal – Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional - e pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004. (doravante designado por Regulamento).

Nos termos do disposto no artigo 5º do Regulamento:

“1. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:

- a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8.º;*
- b) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 9.º, bem como, 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;*

c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7º, salvo se:

- i) tiverem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, ou*
- ii) tiverem sido informados do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada, (...).*

2. Ao informar os passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos.

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.¹

4. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora”.

Ora, resultou provado que o voo Porto-Paris fora cancelado, o qual teve por fundamento uma falha global dos serviços informáticos da Microsoft.

A Reclamada explicou a situação, recorrendo, aliás, a notícias difundidas nessa mesma data. Sublinhe-se, que esta informação corresponde à situação do dia do voo que os Reclamantes viram cancelado, dia 19 de julho de 2024.

Assim,

Nos termos do considerando n.º 15 do Regulamento 261/2004, *“considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias também sempre que o impacto de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a 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 efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos”.*

Segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, podem ser qualificados como circunstâncias extraordinárias *“os eventos que, devido à sua natureza ou à sua origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao controlo efetivo desta última, sendo ambos os requisitos cumulativos”.*²

Dada a factualidade provada, diremos que a falha global dos serviços informáticos foram a causa do cancelamento do voo operado pela Reclamada, inviabilizando todos os serviços, *maxime* a atividade de os aeroportos e das companhias aéreas, as quais ficaram sem sistema de embarque e check-in.

¹ Negrito nosso.

² Cf. Acórdão de 26 de junho de 2019, Processo C-159/18, Acórdão André Moens contra Ryanair Ltd, EU:C:2019:535, n.º 16.

Os Reclamantes não aguardaram pelo reencaminhamento da companhia, prosseguindo, de imediato, com marcação, em outra companhia aérea, para o dia seguinte.

A Reclamada entrou em contacto com os passageiros dando cumprimento ao artigo 8º do Regulamento 261/2004, direito a reembolso ou reencaminhamento.

Conforme constam dos documentos juntos pela Mandatária da Reclamada, foram cumpridas as imposições legais, reencaminhamento em voo alternativo ou devolução da quantia despendida e outras despesas incluídas no dever de assistência.

Contudo, os Reclamantes adquiriram um voo na para as 6:00 do dia 20 de julho, não esperando pela resolução do problema pela Reclamada.

Os Reclamantes reconheceram na sua reclamação inicial que a Reclamada pagou despesas aos Reclamantes, à exceção do que peticionam, despesas com pagamento de voo e a indemnização padronizada para o cancelamento de voo.

A Reclamada provou as circunstâncias excepcionais do cancelamento, pelo que os Reclamantes não terão direito à indemnização padrão que solicitaram, artigo 5º, nº 3 do Regulamento.

“3. A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7º, 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”

A Reclamada ofereceu, conforme doc 1, junto aos autos pela Mandatária da Reclamada, as várias opções que se afiguravam mais oportunas para os passageiros, sendo que os Reclamantes, na audiência de julgamento, nada declararam relativamente a essa proposta, tendo referido que resolveram adquirir novos voos, alegando tratar-se de uma viagem planeada.

A Reclamada não pode ser responsabilizada por tal iniciativa, pois veio a disponibilizar, em alternativa, reencaminhamento do voo, voucher no valor do voo, ou a devolução da quantia paga, bem como a possibilidade de pagamento de outras despesas aí referidas.

Assim, a companhia aérea, ora Reclamada, não terá a pagar qualquer compensação.

4. Decisão

Nestes termos, dada a improcedência da pretensão dos Reclamantes, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notifique-se.

Porto 18.11.24

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso