



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1737 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Atraso

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Regulamento (CE) n.º 261/2004; arts. 580.º e 581.º CPC

Pedido do Consumidor: Reembolso das despesas com alojamento, refeições e transportes realizadas em consequência do cancelamento de viagem e indemnização pelo cancelamento de viagem aérea.

SENTENÇA Nº 460 / 2023

1. PARTES

RECLAMANTE: -----, devidamente identificado nos autos;

RECLAMADA: -----, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou, em conjunto com outro passageiro, um contrato de prestação de serviço aéreo com a Reclamada com vista a viajar de La Valleta para Bordéus e, em seguida, de Bordéus para Lisboa, na data de 16 de setembro de 2022. Contudo, a viagem foi cancelada pela Reclamada, pelo que o Reclamante vem peticionar o valor que havia suportado pela aquisição das viagens, mas também 277,30€ (duzentos e setenta e sete euros e trinta cêntimos) relativos a despesas com alimentação e estadia que teve em consequência do cancelamento da viagem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamada, por seu turno, não impugna a o cancelamento, mas nega a pretensão do Reclamante, na medida que alega, em síntese, que o mesmo se ficou a dever, em parte, a situações extraordinárias que escapam ao controlo da Reclamada, nomeadamente uma greve dos controladores de tráfego aéreo em França.

Acrescente-se, no entanto, que a Reclamada também se defende por exceção invocando a exceção de autoridade de caso julgado, uma vez que as despesas relativas à alimentação e estadia realizadas em consequência do cancelamento da viagem pela Reclamada já foram analisadas no processo n.º 500/2023 que correu termos no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa e que teve como Reclamante o outro passageiro.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens (facto do domínio público);
- b) A distância entre Malta-Bordéus e Bordéus-Lisboa é superior a 1500km (mil e quinhentos quilómetros) (facto do domínio público);
- c) O Reclamante – em conjunto com outro passageiro – e a Reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo às viagens Malta-Bordéus, Bordéus-Lisboa (cf. flh. 1 dos autos e declarações do Reclamante);
- d) As viagens tinham como data de realização o dia 16.09.2022 (cf. flh. 1 dos autos);
- e) O valor da viagem Bordéus-Lisboa foi de 27,99€ (vinte e sete euros e noventa e nove cêntimos) (cf. flh. 5);



- f) O valor da viagem Malta-Bordéus foi de 62,49€ (sessenta e dois euros e quarenta e nove cêntimos) (cf. flh. 5);
- g) As viagens foram canceladas pela Reclamada em virtude da greve francesa dos controladores de tráfego aéreo (cf. flh. 1);
- h) Para ajudar a minorar os efeitos da greve dos controladores de tráfego aéreo agendada para dia 16.09.2022, as autoridades francesas recomendaram às companhias áreas o cancelamento de metade dos voos previstos para França (cf. alegações artigos 25.º e 26.º da Reclamada);
- i) O Reclamante foi informado pela Reclamada do cancelamento dos voos no dia 14.09.2022, pelas 23h01m, e no 15.09.2022, pelas 02h35m (cf. flhs. 9, 10 e 11);
- j) O Reclamante foi informado que poderia alterar o voo cancelado ou pedir o reembolso do preço (cf. declarações do Reclamante e anexo I do Reclamante);
- k) O Reclamante conseguiu remarcar a viagem Malta-Bordéus através da oferta da Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
- l) Por indisponibilidade da oferta da Reclamada, o Reclamante teve de adquirir noutra companhia aérea uma viagem para realizar o trajeto Bordéus-Lisboa, de modo a poder cumprir as suas obrigações profissionais (cf. declarações do Reclamante);
- m) A Reclamada devolveu ao Reclamante 27,99€ (vinte e sete euros e noventa e nove cêntimos) relativos ao valor do bilhete Bordéus-Lisboa (cf. declarações do Reclamante);
- n) O Reclamante (em conjunto com o outro passageiro) suportou despesas diversas em Malta e Bordéus – compreendidas no período de 16 a 18 de setembro de 2022 relativas a alojamento, transportes e alimentação – que ascendem ao total 277,30 (duzentos e setenta e sete euros e trinta cêntimos) (cf. declarações do Reclamante e flhs. 21-38), pois configuram metade do total de despesas suportados pelos dois passageiros que viajavam juntos;
- o) Quando o Reclamante solicitou o reembolso das despesas junto da Reclamada, esta recusou (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- p) Quando o Reclamante solicitou junto da Reclamada o pagamento da indemnização devida em caso de cancelamento, esta recusou alegando estar perante uma circunstância extraordinária: a greve francesa dos controladores de tráfego aéreo (cf. declarações do Reclamante);
- q) O outro passageiro da viagem já apresentou uma reclamação contra a Reclamada com vista a ser ressarcido da totalidade das despesas suportadas em virtude do cancelamento da viagem, bem como da indemnização devido em situações de cancelamento, a qual foi decidida no processo n.º 500/2023 (cf. artigo 2.º da contestação da Reclamada).

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer através da prova testemunhal, quer das declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada não impugnou a existência do cancelamento das viagens Malta-Bordéus e Bordéus-Lisboa, apenas diverge quanto aos direitos que assistem ao passageiro: vem alegar que estamos perante situações extraordinárias que permitem afastar a compensação prevista ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

As declarações do Reclamante também permitiram esclarecer a sucessão temporal de eventos, bem como a origem das despesas que estão a ser disputadas e a repartição das mesmas.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades de que cumpra conhecer, porém temos duas questões prévias sobre as quais o Tribunal tem

*

A Reclamada defende-se no âmbito do presente processo arbitral por impugnação, mas também por exceção, invocando, designadamente a existência da exceção de caso julgado ou, caso assim não se entenda, a verificação de autoridade de caso julgado. Com efeito, correu termos no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, perante outro Tribunal, o processo n.º 500/2023, que teve como partes o Reclamante ----- (o outro passageiro) e a mesma Reclamada. Naquela sede, o Reclamante veio solicitar a compensação pela totalidade dos valores despendidos em virtude do cancelamento da viagem, os quais contabilizou num total de 554,60€ (quinhentos e cinquenta e quatro euros e sessenta cêntimos), bem como a indemnização prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004 em virtude do cancelamento da sua viagem. A pretensão do Reclamante foi, nesse processo, parcialmente deferida, na medida em que lhe foi atribuída a indemnização prevista no referido Regulamento, mas decaiu quando à tutela das despesas suportadas no valor de 554,60€ (quinhentos e cinquenta e quatro euros e sessenta cêntimos).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Neste contexto, no âmbito do presente processo vem o Reclamante peticionar a indemnização devida em caso de cancelamento nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, bem como cinquenta por cento do valor das despesas supra identificadas, alegando que na medida em que no processo anterior não foi possível obter decisão favorável quanto à totalidade do pedido, agora somente se reclama o valor total de 277,30€ (duzentos e setenta e sete euros e trinta cêntimos) relativos à sua proporção das despesas com alimentação e estadia suportadas em consequência do cancelamento da viagem.

Entende o Tribunal que as questões devem ser analisadas em separado, desde logo por merecerem uma fundamentação distinta.

No que concerne ao pedido de indemnização pelo cancelamento do voo que o Reclamante vem deduzir ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, entende o Tribunal que tal pedido ainda não foi objeto de nenhum processo. De facto, o pedido que foi analisado no processo n.º 500/2023 não contemplava, em momento, algum a indemnização do atual Reclamante por virtude do cancelamento do voo pela Reclamada. Por conseguinte, tal pedido não foi conhecido, nem decidido pelo Tribunal que proferiu a sentença no processo n.º 500/2023. É certo que a causa de pedir – mesmo que num conceito mais amplo – é a mesma, mas o pedido e a parte processual ativa são distintos.

Nesse sentido, considera o Tribunal estar em condições de conhecer do pedido quanto à indemnização por cancelamento do voo.

Analisando, agora, o pedido de ressarcimento dos 277,30€ (duzentos e setenta e sete euros e trinta cêntimos) relativos à sua proporção das despesas com alimentação e estadia suportadas em consequência do cancelamento da viagem. Entende o Tribunal, conforme se fundamentará, que o conhecimento destas despesas está fora da sua cognição por existência de autoridade de caso julgado quanto às mesmas. Conforme ensina José Lebre de Freitas¹, “a decisão judicial transita em julgado quando já não é suscetível de reclamação nem de recurso ordinário, quer nenhuma impugnação tenha tido lugar nos prazos legais,

¹ Cf. JOSÉ LEBRE DE FREITAS, “Um Polvo Chamado autoridade do Caso Julgado”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, Ano 79, n.º 3-4 (Jul.-Dez. 2019), p. 691.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



quer se tenham esgotado os meios de impugnação admissíveis e efetivamente utilizados”. Quando a decisão tenha sido de mérito – conforme sucedeu no processo n.º 500/2023 – forma-se caso julgado formal e material quanto ao que nessa sede foi conhecido e decidido, pelo que os seus efeitos se produzem dentro e fora do processo².

Sucedede, porém, que para que se verifique a exceção de caso julgado, é necessário que se reúnam três identidades simultâneas: dos sujeitos, do pedido e da causa de pedir (cf. arts. 580.º e 581.º CPC³)⁴. No presente litígio há, quanto às despesas, identidade do pedido e da causa de pedir, mas já não identidade dos sujeitos.

Ora, faltando um dos requisitos de tríplice identidade não podemos afirmar que estamos perante uma exceção de caso julgado; porém, é inequívoco que aquelas despesas já foram conhecidas e apreciadas pelo Tribunal no processo n.º 500/2023. Aliás, nessa sede – e conformou demonstrou a Reclamada na sua defesa – o Reclamante peticionou a totalidade das despesas, no montante de 554,60€ (quinhentos e cinquenta e quatro euros e sessenta cêntimos). Foi, portanto, quanto a essas que o Tribunal conheceu e decidiu. Pelo simples facto de vir agora, no atual processo, o Reclamante peticionar somente metade dessas despesas, não deixamos de estar perante matéria que foi conhecida e abrangida por uma decisão arbitral de mérito em processo anterior. Não estamos perante uma exceção de caso julgado, mas, isso sim, face à autoridade de caso julgado.

Por conseguinte, segue-se a posição já sustentada na jurisprudência do Tribunal da Relação do Porto, nos termos da qual se determinou que “a autoridade do caso julgado, (...) importa a aceitação de decisão proferida anteriormente, noutra processo, cujo conteúdo importa ao presente e que se lhe impõe, assim obstando que uma determinada situação jurídica ou relação seja novamente apreciada, considerando parte da jurisprudência e doutrina que, nesta acepção, não se exige a tríplice identidade.”

² Cf. JOSÉ LEBRE DE FREITAS, “Um Polvo Chamado autoridade do Caso Julgado”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, Ano 79, n.º 3-4 (Jul.-Dez. 2019), pp. 691-692.

³ CPC – Código de Processo Civil.

⁴ No mesmo sentido, cf. acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 11.10.2018, processo n.º 23201/17.8T8PRT.P1 .



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Desta feita, o Tribunal não pode conhecer, por já ter sido decidido no processo n.º 500/2023, das despesas relativas à alimentação, alojamento e transporte que foram realizadas em Malta e Bordéus pelo Reclamante do atual processo e pelo Reclamante do processo n.º 500/2023.

**

Analisemos agora o pedido relativo à indemnização por cancelamento que o Reclamante entende ser-lhe devido pela Reclamada.

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho⁵ (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal (ir de férias).

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: o cancelamento dos voos operavam a ligação Malta-Bordéus e Bordéus – Lisboa em virtude das recomendações feitas para atenuar os efeitos da greve dos controladores de tráfego aéreo em França atribui ou não ao Reclamante o direito a uma compensação financeira? Caso se conclua pela procedência desse direito, importa, de seguida, determinar qual o montante dessa mesma compensação a suportar pela Reclamada.

⁵ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Tal como decorre da matéria de facto considerada como provada, o Reclamante tinha uma passagem aérea para a viagem Malta-Bordéus e Bordéus-Lisboa a realizar pela Reclamada. Esta, por seu turno, cancelou as viagens em virtude das recomendações emitidas pela entidade francesa competente pelo Controlo de Tráfego Aéreo Francês, de modo a tentar mitigar os efeitos causados pela greve agendada.

No domínio do atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004), o qual é diretamente aplicável sem necessidade de transposição. Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, art. 1.º, al. b), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao art. 3.º, n.º 1, al. a).

A matéria dos cancelamentos de voos é regulada no art. 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. c), que os passageiros cujo voo tenha sido cancelado têm o direito de receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º, n.º 1, exceto se estiver verificada alguma das exceções aí previstas nas subalíneas i), ii) e iii).

De acordo com a matéria considerada provada, não se verificou nenhuma das situações previstas no artigo 7.º, n.º 1, al. c), subalíneas i), ii) e iii).

Face ao exposto, resta analisar a possibilidade de exclusão do direito a indemnização nos termos do artigo 7.º, n.º 3 do Regulamento, ou seja, com fundamento na verificação de uma situação extraordinária. O mesmo é afirmar que é necessário analisar a aplicabilidade do art. 5.º, n.º 3, onde se determina que “[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.”.



No caso em apreço, a Reclamada funda o cancelamento da viagem de onde emergiu o litígio na realização da já mencionada greve e, nesse sentido, na necessidade de adotar medidas para mitigar os efeitos resultantes da mesma.

A questão que importa responder é, portanto, a seguinte: reconduzem-se estes fatores ao conceito de “circunstâncias extraordinárias” para efeitos de aplicação do art. 5.º, n.º 3 do referido Regulamento? A Reclamada entende que sim e o Reclamante diverge.

*

O conceito de “circunstância extraordinária” tem sido objeto de diversas análises por parte do TJUE, não sendo de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE⁶. Há, no entender, do Tribunal que analisar cada um dos motivos apresentados para concluir se o mesmo se reconduz ou não ao conceito de “circunstância extraordinária”.

No considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004 pode ler-se a propósito do conceito em causa que estaremos perante circunstâncias extraordinárias quando as mesmas “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 afetem o funcionamento da transportadora aérea.” Vindo concretizar ainda mais o conceito, o considerando 15 estabelece que “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

⁶ Cfr. Despacho do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 14 de novembro de 2014 (Processo C-394/14) e Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) (de 30 de março de 2022 (Processo C-659/21).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



a transportadora aérea em questão ter efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos”.

No entanto, da factualidade considerada como provada, e pese embora resulte a real verificação de uma greve, não decorre, porém, que a Reclamada tenha desenvolvido todos os esforços ao seu alcance para evitar o cancelamento. Com efeito, não basta, para excluir o direito à indemnização, que se tenha verificado uma circunstância extraordinária; é, ademais, necessário que a Reclamada tenha desenvolvido todos os esforços necessário para evitar o cancelamento. Esta prova não foi feita pela Reclamada, que apenas alega, no artigo 49.º da sua contestação, que “tomou todas as medidas razoáveis e mesmo que usasse todos os recursos humanos, materiais e financeiros ao seu alcance, o cancelamento não se verificaria a não ser à custa de sacrifícios in comportáveis face às capacidades da mesma”. Importa, assim, determinar qual o montante da indemnização devida ao Reclamante pelo cancelamento do voo. Ao Reclamante assiste o direito à compensação prevista no art. 7.º, n.º 1, al. b, do Regulamento n.º 261/2004, no valor de 400€ (quatrocentos euros), dado que estamos perante um voo intracomunitário e, em simultâneo, com mais de 1500 quilómetros de distância (Malta-Bordéus e Bordéus-Lisboa)

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada no pagamento de 400 € (quatrocentos euros), que corresponde ao valor que resulta da aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Absolve-se a Demandada do pedido relativo ao reembolso dos 277,30 € (duzentos e setenta e sete euros e trinta cêntimos), por verificação de autoridade de caso julgado.

Deve o Reclamante, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal. A Reclamada deve proceder ao pagamento dos valores no prazo de dez dias após o recebimento do referido IBAN.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Fixa-se à ação o valor de 677,30 € (seiscentos e setenta e e sete euros e trinta cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)