



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1537 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro; Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004

Pedido do Consumidor: Indemnização pelo cancelamento de dois voos, por cada passageiro e reembolso do valor pago pelos bilhetes, no valor total de 1.705,11€ (mil setecentos e 5 euros e onze cêntimos):

- 250,00€ por cada voo cancelado, por passageiro (250,00€ x 2 x 3=1.500,00€);
- 205,11€, valor pago pelos bilhetes

SENTENÇA Nº 495 / 2023

Reclamantes:

Reclamada:

1. RELATÓRIO

Segundo alegam os reclamantes:

1. A reclamante --- adquiriu uma reserva para três pessoas (-----) de um voo para Paris com partida no dia 23 de Março de 2023 e regresso no dia 27 de Março, no valor total de 205,11.
2. Em 20 de Março de 2023 recebeu uma notificação por SMS e e-mail a informar que o voo de 23 de Março tinha sido cancelado e remarcado para o dia 24 de Março de 2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. Contactou telefonicamente com a reclamada, mas as soluções alternativas não lhes serviam, pelo que manteve a reserva para o voo de 24 de Março.
4. Nesse mesmo dia apresentou três pedidos de indemnização, um para cada um dos passageiros, por motivo de cancelamento de voo.
5. No dia 23 de Março de 2023 recebeu da reclamada nova notificação, por SMS e e-mail a informar que o voo do dia 24 também havia sido cancelado.
6. De imediato contactou a reclamada telefonicamente, mas nenhuma solução alternativa lhe foi apresentada.
7. Nesse mesmo dia apresentou três novas reclamações, uma por cada um dos passageiros.
8. Tendo apresentado, ainda, pedidos de reembolso por cada passageiro, visto que já não iria para Paris por nenhuma solução alternativa lhe ter sido apresentada.
9. Em 27/4/2023 recebeu e-mail da --- a informar que o voo de 23 de Março fora cancelado por motivo de greve em França, pelo que não existe direito a indemnização.
10. Em 27/4/2023 informou a reclamada que, por ocasião dos seus contactos com a mesma, nunca foi informada de tal motivo, tanto mais que a greve geral invocada ocorreu a 21/3/2023 e não a 23/4/2023.
11. Até ao momento não recebeu qualquer indemnização.

Respondeu e contestou a reclamada, alegando, também em síntese:

A reclamante ---- não tem legitimidade para peticionar indemnização a favor de --- e de ---, por estar desacompanhada dos mesmos, já que ela, a ser devida, visa compensar cada um, de *per se*, dos transtornos causados pelo cancelamento do voo.

Os voos aprazados para dias 23 e 24 de Março de 2023 foram cancelados por efeito da greve geral em França, em protesto generalizado contra medidas decretadas pelo governo francês.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada não podia ter antevisto a situação nem podia ter tomado quaisquer medidas no sentido de evitar o cancelamento dos voos aqui em questão, tendo, antes, adoptado todos os procedimentos que se lhe impunham.

Os cancelamentos afectaram todas as companhias aéreas que operaram nos aeroportos franceses.

Existiu, assim, uma circunstância extraordinária que exime a reclamada do pagamento das pretendidas indemnizações.

Os reclamantes cancelaram voluntariamente a reserva para o voo do dia 24 de Março, pelo que, também por isto, não têm direito a qualquer indemnização.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

---- e ---- subscreveram também esta reclamação proposta por ---- em 17 de Abril de 2023, da mesma ficando a fazer parte.

A reclamante, para si e para mais duas pessoas, os também reclamantes -- e ---, reservou voos --- com partida a 23/3/2023 (voo ----), com destino Lisboa Orly e com regresso a 27/3/2023 (voo ----), no sentido Orly Lisboa. Tendo pago o valor total de € 205,11.

Em 20/3/2023 recebeu uma notificação por SMS e *e-mail* a informar que o voo de 23 de Março tinha sido cancelado e remarcado para o dia 24 seguinte.

Como as soluções alternativas que a reclamada oferecia não lhes interessaram, foi mantido o voo de 24 de Março.

Nesse mesmo dia 20 apresentaram três pedidos de indemnização, um por cada passageiro, por motivo de cancelamento de voo.

No dia 23 de Março recebeu nova comunicação da reclamada a dizer que o voo do dia 24 tinha sido cancelado.

Nesse mesmo dia 23 apresentaram os reclamantes três novos pedidos de indemnização, um por cada passageiro, por motivo de novo cancelamento do voo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Apresentou, ainda, a reclamada pedido de reembolso da quantia paga pela reserva, um por cada passageiro, pois nenhuma solução alternativa lhe foi apresentada.

Em 27/4/2023 recebeu *e-mail* da --- a comunicar que o cancelamento do voo do dia 23 se ficou a dever a uma greve geral em França, situação esta alheia à sua vontade e que, como circunstância extraordinária, libeia a transportadora do pagamento de indemnização.

Nesse mesmo dia 27 a ora reclamante informou a reclamada que nunca lhes tinha sido comunicado que a razão de ser do cancelamento do voo do dia 23, com remarcação para o dia 24 seguinte, se ficou a dever a greve. O mesmo sucedendo com o voo remarcado para o dia 24.

O voo do dia 23 foi cancelado devido a greve geral em França, que tinha em vista o protesto dos trabalhadores contra o aumento da idade da reforma. A reclamada já reembolsou os reclamantes da quantia de € 123,99.

Não tendo ficado provada, por não se ter conseguido apurar a respeito, qual a razão do cancelamento do voo do dia 24.

Nem que tal voo tivesse sido voluntariamente cancelado pelos reclamantes

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Em 11/10/2023, --- e --- “reiteraram” a reclamação apresentada, na qual a reclamante --- pede o reembolso das reservas efectuadas para os três, bem como indemnização para cada um por via dos cancelamentos aqui em questão.

A reclamada, na sua contestação, vem arguir a ilegitimidade da reclamante ----, por estar desacompanhada dos demais interessados -- e ---.

E, na realidade, a reclamante, sem poderes de representação dos demais, pede a devolução da quantia respeitante à reserva de voo dos três, bem como indemnização para todos e cada um deles, por via dos cancelamentos em questão nestes autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Estamos, de facto, perante litisconsórcio necessário, pelo que a falta de qualquer das partes gera a ilegitimidade de quem está em juízo não devidamente acompanhado.

Mas, e desde logo, a intervenção do litisconsorte faltoso realizada mediante adesão aos articulados da parte com quem se associa, admissível enquanto a causa não estiver definitivamente julgada, sana a ilegitimidade da parte que está desacompanhada – arts 311,º e ss do CPC,

Foi o que sucedeu *in casu* com o aludido requerimento do --- e da ----, pois, embora redigido em linguagem pouco formal, mas compatível com este processo, não pode deixar de se entender que querem intervir nos autos, como parte principal, fazendo seus os articulados da reclamante ---.

As partes são, pois, legítimas.

Não há nulidades, outras excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Está aqui em causa, quer o pedido de indemnização por cancelamento de dois voos, o primeiro deles com reserva dos reclamantes para o dia 23/03/2023 e o segundo por remarcação daquele efectuada pela transportadora, para o dia 24/03/2023, quer o pedido de reembolso do valor total de € 205,11, pago pela dita reserva.

Sendo certo que provado ficou que os aludidos voos, o com reserva dos reclamantes, para o dia 23/03/2023 e o outro, com reencaminhamento da transportadora para o dia 24/03/2023, foram cancelados.

Tendo o do dia 23 ocorrido por motivo de greve geral em França.

Ora, ao contrato de transporte aéreo internacional, como o vertente, tem aplicação a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, efectuada em Montreal, em 28 de Maio de 1999, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, bem como o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, que entrou em vigor em 17 de Fevereiro de 2005, e que estabelece regras comuns aos Estados-



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Membros para a indemnização e assistência de passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque, de cancelamento ou atraso considerável dos voos¹.

O dito Regulamento (CE)², e para além do mais, estabelece regras para indemnizar os passageiros em caso de cancelamento ou de atrasos nos voos.

Estipulando, no seu art. 5.º os direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo.

O qual remete para o art. 7.º a indemnização devida pela transportadora.

Mas, por outro lado, prescreve aquele mesmo art. 5.º, no seu nº 3, que a transportadora aérea não é obrigada a pagar a dita indemnização, se provar que o cancelamento (ou o atraso) se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis³.

Recaindo, assim, a prova desta excepção, de que tal cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias, totalmente sobre a transportadora.

¹ É objectivo de tal Regulamento Comunitário defender os interesses dos passageiros dos transportes aéreos, garantindo que as respectivas transportadoras asseguram um nível elevado da sua protecção em caso de perturbação durante a viagem, tendo-se simultaneamente em conta as implicações financeiras para o sector dos transportes - Ac. da RL de 23/11/2017 (Ondina Alves), Pº 4453/15.4T80ER.L2-2.

² Cfr. também “**Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, 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**”- (2016/C 214/04).

³ As transportadoras aéreas não estão obrigadas a pagar a indemnização prescrita no citado art. 7.º se provarem 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, mais precisamente devido a circunstâncias que escapam ao seu controlo efectivo – Ac. Sturgeon, Ac. 22.12.2008 Wallentin-Hermann, Colet., p. I-11061.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, *in casu*, provado ficou que o cancelamento do dia 23 se ficou a dever a greve geral, em França, como forma de protesto pelo aumento da idade de reforma, defendida pelo actual Presidente Francês Emmanuel Macron.

No tocante à greve tem o Tribunal de Justiça da União Europeia vindo a entender que deve ser analisada, primeiramente a sua natureza: se a greve é desencadeada e seguida por membros do próprio pessoal da empresa de transporte aéreo em causa ou convocada pelos sindicatos (o que seriam acontecimentos internos) ou se a greve teve origem em reivindicações que só os poderes públicos podem satisfazer e que, por conseguinte, escapam ao controlo efectivo da transportadora aérea em causa.

Segundo entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia, 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 acepção do referido art. 5.º, nº 3.

Por outro lado, quando a greve é externa, a Jurisprudência entende existir circunstância extraordinária⁴.

É o que aqui sucede.

Não tendo a transportadora qualquer controlo sobre tal forma de protesto que, como é sabido, através da comunicação social, paralisou a França durante um alargado período de tempo.

⁴ Nuno Teleza Stroebel, Cancelamento de voos – circunstâncias extraordinárias e indemnização, *in* Revista Eletrónica de Direito, Outubro de 2021, nº 3 (vol. 26). Faculdade de Direito da Universidade do Porto, que temos vindo a seguir de perto.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Não se vislumbrando que perante tal situação tal circunstância extraordinária pudesse ter sido evitada mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (art. 5.º, nº 3 do Regulamento (CE) nº 261/2004).

Sem necessidade de mais explanações a tal respeito, quanto ao primeiro cancelamento, o do dia 23, sucede que a verificação de tais circunstâncias extraordinárias ilibam a reclamada de responder por indemnização junto dos reclamantes, provado que também ficou onexo causal entre o referido evento e o cancelamento em causa.

E, se isto assim se deve entender quanto ao voo do dia 23, vejamos o que dizer sobre o voo do dia 24, também cancelado pela reclamada, mas, agora, sem prova da sua razão de ser.

Pelo que, fazendo apelo ao atrás mencionado Regulamento (CE) 261/2004 e ao estipulado no seu referido art. 5.º quanto aos direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo, devem os titulares das reservas em questão, cada um de *per se* receber indemnização nos termos do art. 7.º, nº 1, al. a) do mesmo diploma legal, no valor unitário de € 250,00⁵

Não ficando, ainda, face a disposto nos arts 5.º, nº 1, al. a) e 8.º, nº 1, al. a) do referido Regulamento, afastado o direito ao reembolso do valor total pago⁶.

Tendo, assim, a reclamada que pagar, ainda aos reclamantes, e a este título, a quantia total de € 205,11.

Mas também provado ficou que a reclamada já reembolsou os reclamantes do montante de € 123,99.

Pelo que a este título, lhes deve ainda quantia de € 81,12 (205,11- 123,99).

⁵ Sendo certo não ter ficado provado que os reclamantes cancelaram, por sua iniciativa, tal voo

⁶ Jorge Morais Carvalho, Manuel de Direito do Consumo, p. 75.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, na parcial procedência da reclamação, condeno a reclamada ---- a pagar aos reclamantes, em conjunto e, em 7 (sete) dias, a quantia de € 81,12 (oitenta e um euros e doze cêntimos). À qual acresce, para cada um deles, a título de indemnização pelo segundo cancelamento, o pagamento da quantia de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros).

Sem custas.

Notifique.

27.11.2023

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro