



## Processo n.º 2057/2024

### Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – 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.

III – Nos termos do art.º 4 do Regulamento citado pelo n.º 3, é mencionado que 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.

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

### 1. Identificação das partes

*Reclamante:* A.

*Reclamada:* B.

### 2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua



atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Eleonora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 26 de setembro de 2024, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que o voo ----- Barcelona- Lisboa do dia 09.06.2024 com partida prevista às 20h25 e chegada prevista às 21h30 sofreu um atraso de mais de 3h na sua chegada ao Aeroporto em Lisboa.

Este atraso considera o reclamante que está enquadrado na regulamentação europeia, pelo que foi reclamado à requerida a indemnização correspondente a este atraso considerável de um voo de menos de 1500 kms dentro da U.E. de €250.

Porém a reclamada desde o aplicativo habilitados para esse efeito declarou que a situação não era elegível para a compensação, e perante esta situação entrou o reclamante em contacto a 14.06.2024 com a reclamada por email para insistir na reclamação que não obteve resposta.



Juntou aos autos comprovativo de pagamento e de recibo da companhia aérea. Pretende receber uma indemnização de €250 por cancelamento do voo, o reembolso de €53,79 pois a Reclamada não ofereceu um voo alternativo, e o valor de €4,56 relativos ao transporte VTC, pois só conseguiu sair do aeroporto às 01h30, momento em que o metro já estava fechado.

A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação alegando por exceção, quanto à verificação de uma “circunstância extraordinária”.

Assim vem o Requerente peticionar o pagamento de uma indemnização pelo atraso do voo a operar pela Requerida, no dia 09/06/2024, com o número - ----, com partida do Aeroporto de Barcelona (BCN) às 20h25 e chegada prevista ao Aeroporto de Lisboa (LIS) às 21h30 (horas locais). Invocando, para fundamentar o seu alegado direito à indemnização, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante, “Regulamento”).

É verdade que o Requerente adquiriu um bilhete para o voo ----- . Contudo, por razões que escaparam ao controlo efetivo da reclamada o mencionado voo sofreu um atraso superior a 3 horas.

Com efeito, estava previsto para o dia 09/06/2024, a aeronave da Requerida EBK realizar vários voos, entre os quais o voo -----, com partida do Aeroporto de Barcelona (BCN) às 20h25 e chegada prevista ao Aeroporto de Lisboa (LIS) às 21h30 – voo em discussão nos presentes autos – conforme Folha de Movimentações Diárias que foi junto aos autos.

Sucedo que o voo ----- sofreu um atraso devido à alteração do slot (faixas horárias) impostas pela EUROCONTROL, devido a condições meteorológicas adversas que provocaram um incremento no tráfego aéreo.

Em virtude das mencionadas alterações de slots pela EUROCONTROL, os Controladores de Tráfego Aéreo, por indicação daquela entidade, apenas permitiram que a aeronave iniciasse a realização do voo ----- depois da hora programada para a partida.



Ora, as alterações de slots (faixas horárias) impostas pela EUROCONTROL são circunstâncias imprevisíveis e que escaparam por completo ao seu controlo efetivo não lhe podendo, por tal, ser imputadas quaisquer responsabilidades.

Senão vejamos, a European Organization for the Safety of Air Navigation, vulgarmente designada EUROCONTROL, é a Organização Europeia para a Segurança na Navegação Aérea, ou seja, a entidade que, dentro da Europa, coordena todo o tráfego aéreo.

Esta entidade regula os chamados slots, que na linguagem aérea representam os períodos de tempo previamente estabelecidos para um determinado voo operar e, conseqüentemente, concedem permissão para as aeronaves aterrarem ou descolarem.

Sendo os referidos slots alocados e definidos pela EUROCONTROL, esta pode alterá-los a qualquer instante de forma a otimizar os fluxos de tráfego aéreo e a regular o mesmo nos aeroportos europeus que sofrem de um maior congestionamento, seja devido à sua capacidade ou a uma maior afluência de passageiros. Citando as suas próprias palavras, a missão da EUROCONTROL é “reforçar a segurança através de uma gestão coordenada do tráfego aéreo na Europa e a assegurar que não ocorram congestionamentos no ar e que a capacidade disponível seja utilizada eficazmente”.

Assim sendo, em caso de alteração das faixas horárias pela Eurocontrol, tanto a Requerida como todas as outras companhias aéreas que operam dentro da zona Eurocontrol são obrigadas a aderir às faixas horárias emitidas pela Eurocontrol, todas as torres de controlo na Europa são avisadas do tempo atribuído às faixas horárias e não permitirão a partida de qualquer aeronave antes do seu horário de faixas horárias.



Pelo que, e voltando ao caso concreto nos autos, todos os atrasos de faixas horárias verificados no dia 09/06/2024, eram completamente impossíveis de evitar, pela Requerida.

Atrasando, assim, a realização do voo em causa nos autos. Assim o lamentável atraso forçado do voo ----- (STN-LIS) deveu-se única e exclusivamente à alteração das faixas horárias impostas pela Eurocontrol, completamente inesperadas para a ora Requerida e totalmente fora do seu controlo.

Importa referir que a Requerida, assim que tomou conhecimento da situação, informou todos os Passageiros, incluindo o Requerente, e facultou, de imediato, as alternativas previstas no Regulamento.

Tendo o Requerente optado por, ainda assim embarcar no voo -----, conforme. Deste modo, a ora Requerida tomou todas as medidas adaptadas à situação, isto é, as medidas que, no momento em que ocorreu a circunstância extraordinária, lhe eram exigíveis.

Assim, a ora Requerida envidou todos os esforços razoáveis e utilizou todos os recursos humanos e materiais ao seu dispor para minimizar os efeitos no atraso à chegada ao Aeroporto de Lisboa (LSB).

A jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia tem recorrentemente preconizado que sempre que os passageiros são vítimas de um atraso de duração superior a três horas, os mesmos devem dispor de um direito a indemnização, com fundamento no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 de 11 de fevereiro (doravante, “Regulamento n.º 261/2004”), indemnização esta peticionada pelo Requerente na presente ação.

No entanto, o Regulamento n.º 261/2004, nos considerandos n.ºs 14 e 15 e no artigo 5.º, n.º 3, prevê que as transportadoras aéreas não estão obrigadas a pagar uma indemnização se provarem que o atraso se deveu a circunstâncias extraordinárias, que escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea.



Decorre ainda do mencionado considerando n.º 14 do Regulamento 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 afetem o funcionamento da transportadora aérea.”.

Complementa e esclarece o considerando n.º 15 do Regulamento 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 a transportadora aérea em questão ter efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos.” (sublinhado nosso).

Relativamente ao enquadramento da alteração de slots (faixas horárias) como circunstâncias extraordinárias, veja-se a sentença proferida no Processo n.º 13727/23.0T8LSB, que correu termos no Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, Juízo Local Cível de Lisboa, Juiz 17, de acordo com a qual “Mais se apurou que o atraso na partida do voo dos autos se ficou a dever a instruções emanadas pela European Organization for the Safety of Air Navigation, vulgarmente designada por EUROCONTROL, a qual foram transmitidos à Ré pelos controladores aéreos, e que a impediram de comprimir os planos iniciais de partida da aeronave, por razões que não podia diretamente controlar e que estava obrigada a acatar.

Efetivamente, as restrições de tráfego aéreo são imperativas, estando as aeronaves impedidas de levantar voo, de circular no espaço aéreo e de aterrar, sem autorização por parte das respetivas torres de controlo do espaço aéreo. Por outro lado, ante ao circunstancialismo apurado nos autos, não se



vislumbra que fosse imposto à Ré a adoção de qualquer outra medida razoável com vista a evitar o atraso na partida da aeronave.

Assim, não só se verifica, nos termos dos considerandos legais e jurisprudenciais acima mencionados, uma circunstância extraordinária, como também um nexo de causalidade entre tal circunstância e o atraso verificado no voo dos autos.”

Assim sendo, à luz da regulamentação e jurisprudência aplicável, as alterações dos slots (faixas horárias) fazem parte de poderes que se situam na esfera de decisão e responsabilidade da EUROCONTROL e são executados através dos Controladores de Tráfego Aéreo (ATC – Air Traffic Control).

Pelo que, apenas no próprio dia em que estava programado o voo em causa nos autos, é que a Requerente teve conhecimento da alteração do seu slot. Razão pela qual o atraso verificado no voo em questão não podia ter sido evitado pela Requerente, mesmo que tivessem sido – como o foram - adotadas todas as medidas razoáveis.

Certo é que a Requerida tomou todas as medidas razoáveis e mesmo que usasse todos os seus recursos humanos, materiais e financeiros, a Requerente não conseguiria evitar o atraso.

Deste modo, está a Requerida isenta da obrigação de pagamento de uma indemnização pelo atraso no voo -----.

A verificação de uma “circunstância extraordinária” constitui uma exceção perentória que, nos termos consignados no artigo 576.º, n.º 3 do CPC, extingue o efeito jurídico dos factos articulados pelo Requerente, importando a absolvição total da Requerida do pedido.

O que desde já se invoca e que no final deverá ser julgada procedente, por provada.

Alegou ainda a Reclamada por impugnação em primeiro lugar, que o Requerente embarcou no voo -----, pelo que o serviço adquirido junto da



Requerida foi prestado, não havendo, deste modo, lugar ao reembolso do preço dos bilhetes, devendo improceder o pedido do Requerente.

Em segundo lugar, cabe ao Requerente provar que despendeu a quantia de € 4,56 relativos ao transporte VTC, prova essa que o mesmo não logrou fazer.

Face ao exposto, nenhum valor é devido pela Requerida ao Requerente, devendo, assim, improceder os pedidos por aquele formulados e ser a Requerida absolvida dos mesmos.

Nestes termos e, nos demais de Direito, a Requerida requer a V. Exa.: a) que seja julgada procedente, por verificada, a exceção perentória invocada e, em consequência, ser a Requerida absolvida do pedido; e b) que seja a presente ação julgada improcedente, por não provada e, em consequência, seja a Requerida absolvida do pedido.

#### 4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, fixa-se o valor da causa em **€308.35** (trezentos e oito euros e trinta e cinco cêntimos).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada pelos seus ilustres mandatários.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, tendo sido ouvidas as partes.



Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

## 6. Fundamentação:

### *Dos fundamentos de facto*

6.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu um voo à Reclamada, com destino a Lisboa vindo de Barcelona, para o dia 09.06.2024;
- b. O referido voo saiu atrasado à partida, e chegou ao destino com um atraso superior a 3h;
- c. O motivo do atraso do voo deveu-se a uma mudança de slots imposta à Reclamada pela EUROCONTROL,
- d. Na sequência de condições meteorológicas adversas;
- e. O voo foi atrasado por uma circunstância externa à vontade da Reclamada;
- f. A Reclamada procurou minimizar os constrangimentos, dando a assistência em voo devida aos passageiros;
- g. A companhia aérea não podia prever o atraso sucedido;
- h. A companhia ficou sujeita a restrições impostas por esta entidade EUROCONTROL;
- i. O passageiro acabou por realizar a viagem e o serviço foi prestado, ainda que com atraso;
- j. Está-se perante um motivo alusivo a circunstâncias extraordinárias.



Os factos provados tiveram por base os depoimentos da Reclamante, e o alegado pela mandatária da Reclamada, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

6.2. Resultam como factos não provados

- a. Que a Reclamada poderia prever o sucedido;
- b. Que as circunstâncias ocorridas para o atraso não sejam extraordinárias;
- c. Que devessem ter sido tomadas outras providências.
- d. Que o Reclamante tenha tido prejuízos devidamente comprovados ou com nexos para a situação.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

7. Do Direito

Considerando o contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada, como companhia aérea, importa sublinhar que o contrato em causa se



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

Este 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 de Transporte Aéreo de Passageiros, Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (designado doravante de Regulamento).

Sendo a Reclamada a sociedade comercial que ia prestar o serviço de transporte aéreo ao reclamante na data programada, estamos perante uma relação de consumo genericamente pensada, de acordo com a Lei n.º 24/96, de 31 julho.

Estes serviços são regulados pelo Regulamento que estabeleceu as regras comuns para a indemnização e assistência dos passageiros de transporte aéreo, nomeadamente em casos de recusa de embarque, de cancelamento ou atraso dos voos.

De acordo com a legislação aplicável:

*« O presente regulamento aplica-se: (...) b) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica, a menos que tenham recebido benefícios ou uma indemnização e que lhes tenha sido prestada assistência nesse país terceiro, se a transportadora aérea operadora do voo em questão for uma transportadora comunitária.*

*2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros que: a) Tenham uma reserva confirmada para o voo em questão e (...) se apresentarem para o registo: — tal como estabelecido e com a antecedência que tenha sido indicada e escrita pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado.»*



Nas situações previstas neste Regulamento, o art. 6.º refere-se aos atrasos e ao regime que se lhe aplica, antes de análise de qualquer situação excecional:

« 1. Quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar: a

) Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou

b) Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou

c) Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b),

a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros: i) a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, e ii) quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o dia após a hora de partida previamente anunciada, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º, e iii) quando o atraso for de, pelo menos, quatro horas, a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º

2. De qualquer modo, a assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados no presente artigo para cada ordem de distância. »

Isto é em caso de atraso o legislador prevê em primeira instância que seja prestada assistência aos passageiros, sem mencionar de forma direta e inicial um direito de compensação.

A remissão da lei é assim feita para o art. 9.º do mesmo diploma que menciona quanto à assistência que:

« Direito a assistência 1. Em caso de remissão para o presente artigo, devem ser oferecidos a título gratuito aos passageiros: a) Refeições e bebidas



*em proporção razoável com o tempo de espera; b) Alojamento em hotel: — caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou — caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro; c) Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro). 2. Além disso, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico. 3. Ao aplicar o presente artigo, a transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer acompanhantes seus, bem como às necessidades das crianças não acompanhadas.»*

Atendendo aos factos demonstrados provados, entende este tribunal que foi dada assistência ao reclamante, e por isso cumprida a obrigação legal da reclamada, quando foram distribuídas bebidas / água aos passageiros (confirme indicado em audiência).

Contudo fica por determinar se há lugar a alguma compensação pelo atraso sofrido.

Nesse sentido importa determinar os termos do atraso e se este de acordo com a lei obriga nesta situação a algum tipo de compensação.

Surge assim na lei a menção ao direito à indemnização pelo n.º 1 do art. 7.º:

*« Direito a indemnização 1. Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de: a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros; b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b).»*



Contudo e mediante a prova feita nos autos, a Reclamada vem alegar e demonstrar que houve uma alteração do slot que lhe foi comunicada pela entidade gestora do aeroporto e com autoridade no setor a EUROCONTROL, comunicada em cima da hora da partida, devido a condições adversas meteorológicas.

E nesse sentido seremos levados a discutir o conceito de circunstâncias extraordinárias que exclui a obrigação de compensação aos passageiros aéreos.

Por força do art. 5º n.º 3 do mesmo Regulamento não há obrigação de indemnização, sempre que a transportadora prove que este se deveu a circunstâncias extraordinárias, e que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas medidas razoáveis para tal.

Resulta daqui, cfr. ponto 5.1. das Orientações para a interpretação do Regulamento, que o não direito à indemnização leve a que a transportadora prove cumulativamente:

- a. A existência e a ligação entre as circunstâncias extraordinárias e o cancelamento/atraso;
- b. O facto de que esse cancelamento/atraso não pudesse ser evitado, apesar de terem sido tomadas as medidas razoáveis.

Verifica-se assim que no caso em apreço que a indicação foi imposta como entidade terceira e externa à Companhia Aérea, sendo a transportadora alheia às medidas tomadas, para segurança dos passageiros.

Embora não possa deixar de sublinhar-se que o conceito de circunstâncias extraordinárias seja indeterminado e deva ser avaliado caso a caso, o próprio Regulamento (CE) n.º 261/2004, no seu considerando 14 faz alusão e enumera alguns casos típicos de situações suscetíveis de configurar circunstâncias extraordinárias, mencionando entre elas:



*«que podem sobrevir em especial (...) falhas inesperadas para a segurança do voo (...) que afetem o funcionamento da transportadora aérea.»*

Além disso é resultante do considerando 15 do mesmo diploma *«que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de uma decisão de gestão de 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 efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos.»*

No levantamento de questões prejudiciais sobre este conceito ao TJUE o mesmo veio recentemente a pronunciar-se no Proc. C-308/21, de 27.07.2022 no sentido de considerar que recaem sobre este conceito duas situações que devem ser ponderadas:

*«Em primeiro lugar, lembrou que o conceito de circunstâncias extraordinárias designa acontecimentos que, cumulativamente, (i) não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e (ii) escapam ao controlo efetivo desta (para. 20).»*

Em segundo lugar *« (...) Tribunal relembra a distinção entre acontecimentos de origem interna e de origem externa à transportadora aérea, afirmando que estão abrangidos no conceito de circunstância extraordinárias os eventos que a transportadora não controla, por serem de origem natural ou provocados por terceiros (para. 25).*

*Passando estes dois testes, o Tribunal conclui, portanto, que estamos perante uma circunstância extraordinária que isenta a companhia da obrigação de indemnizar.»*

Ainda que jurisprudência do TJUE determine que cabe à transportadora aérea provar que mesmo lançando mão de todos os recursos humanos, materiais e financeiros que dispunha, não poderia ter evitado que a circunstância extraordinária ocorresse, a Reclamada pode neste caso comprovar tal, ao ter de



se sujeitar à averiguação que o fabricante emitiu, e completamente alheia à sua decisão.

Nesse sentido atente-se o disposto no Proc. C-303/14, 08.09.2014, no ponto 8: « Uma transportadora aérea operadora apenas pode invocar circunstâncias extraordinárias se puder provar que o cancelamento/atraso se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. É correto concluir que essas medidas razoáveis têm por objeto as medidas a tomar para evitar que ocorram circunstâncias extraordinárias, e não as medidas a tomar para tentar limitar a 3 horas o atraso referido.»

É entendimento deste tribunal que a mesma Reclamada provou que não podia evitar as ditas circunstâncias que levaram a este atraso.

De todo o modo o Reclamante viajou no voo programado que veio a ocorrer ainda que com atraso, e a Reclamada prestou a devida assistência, conforme indicação legal pelo Regulamento supracitado.

Ainda assim a forma de resolução do diferendo no momento não foi a ideal junto do passageiro, que acabou por ter o transtorno da chegada mais tardia que o previsto, mas que documentalmente não comprova nenhum outro tipo de prejuízo ou dano, a complementar ao sucedido.

Não havendo assim lugar à obrigação de pagamento de uma indemnização, cuja oneração se tornaria neste caso desproporcional, face à circunstância alheia à sua vontade e totalmente extraordinária que ocorreu, e que comprova.

Assim como também entende o tribunal não estarem cumpridos todos os pressupostos relativos à responsabilidade civil conforme art. 483.º CC, que



levariam a apuramento de responsabilidade civil por danos comprovados e com nexos de causalidade.

Considerando este tribunal arbitral que não há assim cabimento ao pagamento da compensação aludida no Regulamento relativo ao transporte aéreo de passageiros, deve assim decair a pretensão formulada.

#### 8. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 11 de outubro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos