



Processo n.º 2433/2023

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 1: B

Reclamada 2: C



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, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 31 de janeiro de 2024, às 16h20, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido a pedido da parte Reclamada por videoconferência na plataforma Zoom, quanto à sua pessoa.

2. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese que a 18.01.2023 comprara um voo de ida e volta de Lisboa a Cancun à Reclamada 2, através da agência Reclamada 1, com a referência ..., cujo regresso tinha como detalhes ser Cancun-Lisboa, voo ... da C com partida a 13.08.2023 às 21h30 de Domingo e chegada no dia 14.08.2023 às 12h40 de 2ª.



Sucedede que conforme se pode confirmar pela análise do bilhete da Reclamada 2 referente àquele voo a hora de embarque só se efetuou a partir das 01h30 do dia 14.08.2023, pelo que o voo só se realizou mais de 4 horas após a hora inicialmente confirmada, havendo, portanto, um atraso de mais de 4 horas em relação à hora inicial (21h30).

Assim considera a reclamante que de acordo com o regulamento de transporte aéreo de passageiros tem direito a uma indemnização no valor de €600.

Apresentada a Reclamação junto da Reclamada 2 no fim de obter aquela indemnização foi a mesma negada com a argumentação de que se estava perante circunstâncias extraordinárias nos termos do Regulamento devido a um problema de segurança em uma das peças da aeronave, notificado pelo próprio fabricante e que precisava de ser reparado.

A Reclamante não aceita aquela argumentação considerando que o sucedido não corresponde a uma circunstância extraordinária. Isto porque: 1. No decorrer do voo para Lisboa e em conversa informal com um dos membros da tripulação de cabine foi-lhe dito que o voo se encontrava atrasado desde 4f anterior, em Barcelona, pelo que desde essa data os atrasos foram-se acumulando, pois, a companhia tinha poucas aeronaves, bem como tripulação para operar aquelas, daí os atrasos. 2. Mesmo que seja verídico o argumento de problema de segurança em uma das peças da aeronave notificado pelo fabricante e que precisava de ser reparado tal não constitui na sua opinião, uma circunstância extraordinária excludente do pagamento de indemnização. 3. Sublinha ainda a Reclamante o entendimento do tribunal de justiça da U.E. que a avaria provocada pela falha de algumas peças da aeronave não se enquadra no conceito de circunstância extraordinária.

É na petição realizada são sublinhados acórdãos e posição do TJUE, nomeadamente o Ac do Proc. C257/14 de 17.09.2015, e o Ac. do Proc C-832/18, de 12.03.2020, que este tribunal se abstém de transcrever conforme consta dos autos.



Usa tal a Reclamante para justificar que o motivo alegado pela Reclamada 2 de que se estava perante circunstâncias extraordinárias não constitui motivo para negar a indemnização.

Pelo que atento todo o exposto solicita a reclamante que as reclamadas sejam condenadas a efetuar o pagamento da indemnização correspondente a €600.

Foi juntos ao processo o testemunho de uma testemunha da reclamante, que esteve ausente da audiência, datado de 23.01.2024. Nesse sentido se transcreve sucintamente o mesmo:

M residente em Viseu na qualidade de passageira da C no voo n.º .. de 13.08.2023 com partida de Cancun e destino a Lisboa, com hora prevista de partida para as 21h30, mas que acabou por se realizar mais de horas após aquela hora inicial, ou seja, só se realizou a partir das 01:00 do dia 14.08.2023.

Juntam assim testemunho indicando que:

- a. No decorrer do voo para Lisboa teve uma conversa informal com um dos membros da tripulação de cabine, uma hospedeira tendo esta informado que o voo se encontrava atrasado desde 4^ª anterior em Barcelona, pelo que desde essa data os atrasos se foram acumulando, pois a companhia tinha poucas aeronaves, bem como tripulação para operar e daí os atrasos;
- b. O próprio comandante do voo em comunicação aos passageiros pediu desculpas pelo atraso, afirmando que o mesmo se ficou a dever ao intenso tráfego aéreo ocorrido em Lisboa.

Contactada a entidade Reclamada 1, respondeu a este processo, a 24.11.2023, no sentido de pela sua mandatária se pronunciar ao que foi alegado pela reclamante.

Assim cumpre esclarecer que a Reclamada 1 é uma agência de viagens organizadora, o que vulgarmente se entende como operador turístico.



Analisada a reclamação constatam que de forma clara o que pretende a reclamante é exercer os seus direitos ao abrigo do Regulamento n.º261/2004, a saber o alegado direito da indemnização devida pelas companhias aéreas em situações de atraso, cancelamento ou recusa de embarque.

Sendo essa a pretensão da reclamante considera a Reclamada 1 existir uma clara situação de ilegitimidade da ora requerida, pois não é sobre esta que recai tal ónus. O pedido em causa apenas pode ser dirigido à própria companhia aérea pois é uma obrigação que conforme decidido amplamente por tribunais judiciais e arbitrais, impende única e exclusivamente sobre as companhias aéreas. O valor da indemnização prevista no Regulamento apenas pode ser peticionado à companhia aérea.

Requer assim a ora requerida o arquivamento do processo por si entreposto e caso assim entenda deverá a ora requerente acionar a companhia aérea que aliás já interpelou nesse sentido conforme cartas juntas ao processo

Já a Reclamada 2 pronunciou-se no sentido de pedir a improcedência da ação, indicando sumariamente pela sua mandatária que lamentam o atraso ocorrido, o que reconhecem, mas a sua origem não pode em seu entender ser imputada à mesma.

Assim o voo em causa sofreu um atraso motivado por questões de segurança alheias à própria reclamada, nomeadamente um problema de segurança numa das peças da aeronave, notificado pelo fabricante e que precisava ser reparado, A situação de possível defeito (de origem aliás como decorre de documento que a mandatária juntou ao processo como documento 1, por se ter verificado já em vários aparelhos do mesmo fabricante), foi informada pelo próprio que alertou para essa falha de origem, tornando-a uma causa extraordinária.



Faz assim alusão a Reclamada 2 ao mesmo acórdão que fora mencionado do TJUE, de 17.09.2015 no processo C257/14, no caso aludindo ao considerando 39.º. que nos abstemos de copiar.

Considera, pois, que se está perante circunstâncias inevitáveis e excepcionais que impediram para além das medidas razoáveis adotadas pela Reclamada, que a mesma realizasse o voo no horário previsto, o que ao abrigo do Regulamento afasta a obrigação de pagamento de indemnização referida no art. 7.º do diploma.

Neste sentido faz ainda a reclamada menção a uma Comunicação da Comissão Europeia com orientações para a interpretação do Regulamento, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos e do Regulamento relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas.

Sendo que no ponto 5.2. do mesmo registo, e sob a epígrafe de “problemas técnicos” a reclamada sublinha a menção de que:

«No entanto um defeito de fabrico oculto comunicado pelo fabricante da aeronave ou por uma autoridade competente ou danos causados à aeronave por atos de sabotagem ou terrorismo poderiam ser considerados como circunstâncias extraordinárias.»

Considera, pois, a Reclamada 2 que se está perante uma situação que de forma muito clara a isenta da obrigação de pagamento da indemnização prevista, face aos documentos que juntou aos autos e que sempre se dispõe a esclarecer, em sede de arbitragem, através da sua testemunha.

Refere ainda que não obstante a procura de outras aeronaves que pudessem assegurar o serviço em causa, atendendo à época em questão não encontrou outra aeronave disponível em tempo útil que pudesse assegurar o voo em questão. Acrescenta ainda que toda a assistência devida foi prestada aos passageiros.



Entende assim que não existe qualquer incumprimento do previsto Regulamento, pelo que não assiste fundamento no pedido apresentado.

3. 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 **€600** (seiscentos euros).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante, via zoom, e as Reclamadas 1 e 2 presencialmente representadas pela mesma representante, a ilustre mandatária Dra. P, e a sua testemunha Sr. N na qualidade de representante legal da mesma.

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.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

a. A reclamante efetuou reserva de estadia com voo, através da Reclamada 1;



- b. O voo com destino a Lisboa, vindo de Cancun, foi operado pela Reclamada 2, com data prevista para 13.08.2023, às 21h30;
- c. O referido voo saiu atrasado à partida em mais de 4h, pelas 01h30 do dia 14.08.2023;
- d. O motivo do atraso do voo deveu-se a uma exigência do fabricante, que ordenou no voo que teve origem em Lisboa, uma inspeção à aeronave, devido a problemas que se tinham detetado antes em outras aeronaves;
- e. Esta medida teve como incumbência garantir a segurança e foi transmitida por escrito à reclamante;
- f. O voo foi atrasado por uma circunstância externa à vontade da Reclamada 2;
- g. A Reclamante fez várias queixas formais, escritas;
- h. A Reclamada 2 procurou minimizar os constrangimentos, dando a assistência em voo devida aos passageiros;
- i. A companhia aérea não podia prever o atraso sucedido;
- j. A companhia ficou sujeita a restrições impostas pelo fabricante;
- k. 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.

5.2. 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 a Reclamante tenha tido prejuízos;

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.

6. Do Direito

O contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada 2, ainda que através da agência de viagens da Reclamada 1, é um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um passageiro e a sua bagagem de um local para outro utilizando uma aeronave.

Desta feita e quanto à Reclamada 1, que nenhuma intervenção teve neste diferendo que surgiu com o transporte aéreo, é entendimento deste tribunal que sob a mesma não recai nenhuma responsabilidade, pelo que deve ser absolvida do pedido.

Considerando a atuação da reclamada 2, 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 2 a sociedade comercial que ia prestar o serviço de transporte aéreo à 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 excepcional:

« 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 à reclamante, e por isso cumprida a obrigação legal da reclamada 2.

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

Nesse sentido importa determinar se os passageiros foram reencaminhados para outro voo, diferente do inicial, o que entendemos que ocorreu. E assim terá de ser analisada a aplicação do art. 8º e 7º do Regulamento. O direito ao encaminhamento, como ocorreu, determina que:

« 1. Em caso de remissão para o presente artigo, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre: a) — O reembolso no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no n.º 3 do artigo 7.º, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e para a parte ou partes da viagem já efectuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique, — um voo de regresso para o primeiro ponto de partida;



b) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou

c) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

2. A alínea a) do n.º 1 aplica-se igualmente aos passageiros cujos voos fazem parte de uma viagem organizada, salvo quanto ao direito a reembolso quando este se constitua ao abrigo da Directiva 90/314/CEE.»

É feita assim uma remissão para o art. 7.º de forma indireta quando o mesmo artigo prevê:

« 2. Quando for oferecido aos passageiros reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo nos termos do artigo 8.º, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado: a) Em duas horas, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou b) Em três horas, 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) Em quatro horas, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização fixada no n.º 1 em 50 %.»

E surge assim a menção ao direito à indemnização pelo n.º 1 do art. 7.º, que por remissão entendemos poder ser discutido no caso concreto:

« 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 2 vem alegar e demonstrar que houve uma nota do fabricante, comunicada por email no sentido de ser feita uma verificação na aeronave, de última hora, que levou a uma questão de segurança que não era previsível anteriormente.

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 do fabricante da Airbus 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 2 provou que não podia evitar as ditas circunstâncias que levaram a este atraso.

De todo o modo recolocou a Reclamante num novo voo, e 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 da passageira, 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.



Considerando este tribunal arbitral que não há assim cabimento ao pagamento da compensação aludida no Regulamento relativo ao transporte aéreo de passageiros.

7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as reclamadas do petitionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos