



## Processo n.º 2432/2023

### 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 15h40, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 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 2ªf.



Sucedo 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 junto ao processo o testemunho de duas testemunhas da reclamante, que estiveram ausentes da audiência, datado de 25.01.2024. Nesse sentido se transcreve sucintamente o mesmo:

M em Viseu, e S residente em ..., na qualidade de passageiras 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<sup>af</sup> 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 apenas presente 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.

A ausência da Reclamante, devidamente notificada no processo, havia sido informada e nos termos do Regulamento do Centro e da LAV não impediu a realização da audiência, valendo como prova e alegações os dados que constam no peticionado.

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*



*registro: — 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 lembra 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 peticionado.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos