

## SENTENÇA

PROC N.º. 2006/2025

CICAP

PORTO

**Reclamante:** [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

**Requerida:** [REDACTED]

devidamente identificada nos autos

### SUMÁRIO:

- A ocorrência de greve dos controladores aéreos franceses, originou restrições graves e perturbações generalizadas nos espaços aéreos francêss bem como nos adjacentes.

- Foram cancelados voos de diversas companhias aéreas e não apenas da requerida, de proveniências e destinos diversos.

- A greve é uma situação externa aos serviços da reclamada, que não pode ser por esta controlada, por isso se entende que se trata de uma circunstância extraordinária.

- A reclamada cumpriu as indicações das autoridades aéreas, bem como as obrigações constantes da legislação aplicável.

- À reclamada não pode ser assacada qualquer responsabilidade pelas circunstâncias sucedidas.

- O pedido (concretizado em sede audiência arbitral)

O reclamante solicita a condenação da requerida no reembolso da quantia de 707,27 €, relativa ao custo da viagem aérea no voo VY3913, bem como a quantia de 250,00 € a título de indemnização nos termos do Reg. CE

- Saneamento processual

O tribunal é competente em todas as vertentes legalmente previstas.

As partes são legítimas.

Inexistem exceções dilatórias ou perentórias de conhecimento oficioso, alegadas ou oficiosamente conhecidas a decidir ou que impeçam a normal tramitação dos autos.

- O valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 957,27 €.

- A reclamação

Em 3/7/25, o reclamante necessitou de adquirir junto de outra companhia aérea que não a reclamada, uma passagem de transporte aéreo de Palma de Maiorca para o Porto, em virtude do cancelamento do voo agendado na companhia aérea reclamada – doc junto

Tentou a alteração do voo, no endereço Web inscrito na mensagem enviada pela reclamada, mas não foi possível porque não havia voo disponível.

Dirigiu-se ao aeroporto pelas 0700H locais e no balcão de “check in” da reclamada foi informado para comprar um voo de regresso, e que seria reembolsado dessa despesa, tendo mesmo sido recomendada a companhia “Vueling” para a aquisição da viagem.

Cerca das 0800H, do mesmo dia indicado (3/7/25), comprou um voo na Companhia aérea [REDACTED], às 17.40H, e preencheu um formulário de reembolso, tendo-o submetido com todos os elementos solicitados.

Recebeu um comunicado que iria ser contactado no prazo de 28 dias o que nunca aconteceu.

Em 4/8/25, contactou a reclamada pelo contacto fornecido, tendo sido informado que o reembolso teria sido recusado pois que foi agendado um voo de regresso para o dia 4/7/25, ao qual não compareceu.

Refere ainda o reclamante que recebeu o email mas que não o leu, nunca o confirmou, nem o aceitou, todavia, nunca poderia aceitar esse voo porque teria de comparecer no trabalho no dia 3/7/25.

(Cfr documentos juntos com a reclamação)

- A citação

A reclamada foi devidamente citada, apresentou contestação, fez-se representar em audiência de julgamento arbitral.

- A contestação

A reclamada impugnou todos factos alegados na reclamação, que estejam em oposição com a defesa apresentada e considerada no seu conjunto, apresentou documentação e concluiu pela improcedência da mesma com a consequente absolvição dos pedidos apresentados.

Pois que,

O cancelamento do voo identificado aconteceu devido a circunstâncias extraordinárias.

Ocorrência de greve que afetou os serviços de controlo de tráfego aéreo francês, e causou restrições ao tráfego aéreo daí resultantes, que não está relacionada com a conduta da reclamada, não lhe sendo imputável, nem por esta controlável ou evitável.

O voo do reclamante foi afetado pela referida greve.

Esta situação é um facto público e notório e que como tal não carece de prova nem de alegação – docs 1 e 2, 5, 6, 7 e 8

A greve gerou atrasos que atingiram os 360 mins e que afetaram os voos de/e para França, bem como outros voos, congestionando os setores aéreos adjacentes.

No doc 3 junto aos autos, conclui-se que a referida greve prolongou-se das 0400H do dia 3, às 0400H do dia 5 de julho de 2025.

O doc 4 (NOTAM) determina reduções obrigatórias da capacidade de tráfego aéreo, decorrentes da indisponibilidade de recursos, impondo aos operadores aéreos a redução dos programas de voo.

Cabe aos controladores de tráfego aéreo, instruir, organizar, informar, atualizar os pilotos durante o percurso aéreo e nas operações de chegada e partida dos aeroportos, o que se torna fundamental para a segurança do espaço aéreo e, conseqüentemente, dos voos.

Assim, no seguimento desta greve, alheia à reclamada, uma vez que os funcionários em greve não são funcionários da reclamada mas de empresas terceiras, a reclamada viu-se obrigada a operar com atraso diversas operações e mesmo cancelar o voo em causa nestes autos.

A reclamada nada poderia fazer para evitar os constrangimentos que a greve causou por toda a Europa.

As greves consubstanciam eventos imprevisíveis, não regulares e que a reclamada não pode controlar, pelo que tal configura uma circunstância extraordinária, o que é uma causa de exclusão da responsabilidade no pagamento da compensação ao reclamante.

Ainda que o documento nº. 9 junto, da AIRHELP não torna a compensação elegível em virtude de greve.

Transcreveu as decisões do JLC de Lisboa, proferida em 26/3/25, e a decisão do TJ, relativas às circunstâncias externas e como tal extraordinárias.

Quanto à assistência prestada ao passageiro (reclamante):

A reclamada informou o reclamante acerca do cancelamento do voo, bem como das opções disponíveis.

Foi dada ao reclamante a opção de selecionar um novo voo gratuitamente, solicitar a quantia paga pelo preço da viagem ou o recebimento de um voucher.

No doc 10 junto, o reclamante procedeu à realização de uma reserva, tendo indicado os dados de identificação e contacto.

Ainda no doc 11 junto, o reclamante acedeu ao portal da reclamada em 3/7/25 e optou por um voo alternativo, opção que estava disponível pela reclamada no âmbito das alternativas previstas para o cancelamento.

A confirmação de transferência da reserva solicitada pelo reclamante foi confirmada pelo doc 12 junto, email enviado pela reclamada ao reclamante.

O reclamante não compareceu para embarque nos voos reservados, sem que a reclamada tenha sido informada da desistência, impedimento ou outro motivo justificativo para a não realização da viagem.

A reclamada desconhece e não tem a obrigação de conhecer a razão pela qual o reclamante não utilizou os voos de reencaminhamento solicitados. (Cfr ponto 4.2. das orientações da comissão para a interpretação do REG nº. 261-2004)

A reclamada ofereceu o voo de reencaminhamento pelo que não existe a obrigação de reembolso, pelo que será improcedente o pedido relativo à quantia de 707,27 €.

Como tal, também não é devida a compensação, nem qualquer reembolso de despesas adicionais. Cfr arts 5/3 do REG 261-2004, considerando 14 do mesmo regulamento

O referido considerando 14 refere expressamente "greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea".

Entende-se por circunstância extraordinária TJUE, qualquer evento que não seja inerente ao exercício normal da atividade da transportadora e que escape ao seu controlo efetivo.

A reclamante não praticou qualquer facto ilícito, pelo contrário cumpriu os deveres legais, mais precisamente o dever de manter a segurança dos passageiros e o cumprimento de uma ordem legítima recebida por parte do controlo aéreo.

Posteriormente, à audiência arbitral,

Apresentação de requerimento e sua notificação ao reclamante,

A reclamada apresentou requerimento solicitando a junção aos autos de documentação relativa às comunicações efetuadas ao reclamante relativas ao cancelamento do voo. Notificado ao reclamante, este impugnou-o.

Por se tratar de documentação importante para o conhecimento do mérito da causa, defere-se a junção aos autos dos documentos em causa, passando a fazer parte integrante do processo.

Da prova

Declarações de parte do reclamante

Para além do alegado e constante da reclamação, que sumariamente se reproduziu, referiu que no dia 3/7/25 ficou sem possibilidade de regressar ao Porto e que se dirigiu ao balcão de informações da reclamada uma vez que o link que lhe foi enviado não funcionava.

Necessitou de adquirir um voo de regresso na companhia aérea [REDACTED] em 3/7 para o Porto, que custeou, na quantia de 707,27 €.

Posteriormente, preencheu "on line" o formulário para reembolso e submeteu-o para decisão, sendo que nunca foi contactado.

Soube em 4/8/25 que o reembolso tinha sido recusado por ter existido uma remarcação do voo cancelado (3/7/25) para um outro voo no dia seguinte - 4/7/25.

#### Apreciação da prova

Em sede de declarações de parte o reclamante limitou-se a repetir o alegado na reclamação, não tendo contribuído para o devido esclarecimento do tribunal quanto aos factos acontecidos.

#### A prova documental.

Dado que não existem nos presentes outras provas, o tribunal basear-se-á nas provas documentais e no que estas podem trazer para o esclarecimento da situação.

Assim, de acordo com a documentação junta:

- O voo em causa foi cancelado, devido a greve que afetou os serviços de controlo do tráfego aéreo francês e a restrições ao tráfego aéreo do espaço adjacente daí resultantes – docs 1, 2, 3 – Evidence, network Outlook brief, Daily operations review, Eurocontrol – 3/7/25

- Doc 4 – NOTAM, comunicações oficiais das entidades aéreas

Transcrição de excerto.

“Devido a greve dos operadores de tráfego aéreo, significativas alterações são esperadas no controlo do tráfego aéreo no território francês e nos territórios adjacentes (...) As companhias aéreas deverão reduzir os horários dos voos comerciais desde as 0400H até às 2200H do dia 3/7, até 25% do

inicialmente planeado (...) e continua o teor do documento com a descrição das reduções dos voos a que as companhias aéreas deverão obedecer.

- Docs 5, 6, 7 referem-se a notícias da greve dos controladores de tráfego aéreo, e que em Espanha a greve levou ao cancelamento de 89 voos. Que Portugal foi o 6º. país mais afetado pela greve de controladores aéreos em França.

No que se refere à greve dos controladores aéreos franceses tornou-se evidente que esta afetou não só o território francês bem como outros territórios europeus e outros espaços aéreos.

Que existiu a indicação para que as companhias aéreas reduzissem os voos já escalados para percentagens de 25% e outras mais amplas, durante o período da greve.

No que respeita à comunicação ao reclamante do cancelamento do voo e reencaminhamento para outro voo, de forma gratuita.

Nos Docs 10 e 11 – refere-se o nome do reclamante, um telemóvel e um endereço de email associados, e ainda que o reclamante acedeu ao portal da recamada em 3/7/25, tendo optado por um voo alternativo “request flight change”

O Doc 12 – refere a transferência do reclamante para outro voo, na mesma companhia aérea, e no qual constam ainda os dados deste novo voo, agendado para o dia 4/7 – PMI para BOD e BOD para OPO

O reclamante não compareceu nos embarques dos voos reservados.

Doc 13 – foram enviadas várias mensagens para os contactos indicados pelo reclamante e a este associados

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

e dois números de telemóveis ([REDACTED]) e ([REDACTED])

Doc 14 – mensagens a informar o cancelamento enviadas para os telemóveis [REDACTED] e ([REDACTED])

Doc 15 – mensagens escritas enviadas acerca do reencaminhamento para voos de regresso ao Porto.

Ainda, consta do teor da reclamação apresentada, o seguinte: que o reclamante

“de facto tinha recebido um email com essa alteração (do voo para o dia seguinte) que data do dia 3, às 6.34, mas que não o tinha lido, nunca confirmei, nem aceitei.” (SIC)

Não ficou provado que a reclamada através dos seus funcionários tenha garantido ao reclamante que o reembolso do voo de regresso e que este o poderia comprar noutra companhia aérea.

Assim

De acordo com a prova junta aos autos, considera o tribunal que estão provadas as circunstâncias extraordinárias alegadas.

A existência de greve dos controladores aéreos franceses, de 3/7 a 5/7, e que tal afetou o território francês o espaço aéreo francês, bem como outros espaços aéreos.

Os trabalhadores em greve não são funcionários da reclamada mas de outras empresas.

Os recursos humanos relativos ao controle aéreo foram escassos e tal obrigou a que as companhias de transporte aéreo restringissem os voos e os seus horários em percentagens na ordem dos 25% a 30%.

Aliás, tal consta da comunicação da NOTAM.

Tal decisão tem de ser cumprida pelas companhias aéreas.

De acordo com as notícias em Espanha, a greve levou ao cancelamento de 89 voos.

A [REDACTED] cancelou 76 voos de e para Espanha, sendo os aeroportos mais afetados Palma de Maiorca, Barcelona e Valência.

Esta greve é uma circunstância que não pode ser controlada pela reclamante e é externa à atividade desenvolvida.

A reclamada disponibilizou aos seus passageiros de acordo com a prescrição legal, a possibilidade de reembolso da quantia paga pela viagem, a possibilidade de transferência para outros voos, ou a opção de recebimento de um voucher.

Ainda,

O Reg CE nº. 261/2004 de 11/2, refere expressamente no considerando 14 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"

O art 5º. nº. 3, do mesmo diploma, dispõe que:

"A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis."

Cfr ainda sentença JLCLisboa, juiz 1, 26/3/25.

A reclamada tem um dever/obrigação fundamental (o mais importante) e fulcral em todo o sistema de transporte aéreo.

**A segurança total e absoluta dos passageiros, operadores aéreos e tripulação.**

Esta obrigação impende sobre todas as transportadoras aéreas, todas as autoridades aéreas e não pode ser descurada em nenhuma situação.

Entende-se, pois, que o cancelamento do voo não foi originado por qualquer conduta culposa ou negligente, nem mesmo interna dos serviços da reclamada, afastando-se assim qualquer responsabilidade em termos civis.

A reclamada face a um fator externo, limitou-se a agir de acordo com as diretrizes emanadas pelas autoridades aéreas.

Não existe violação da legislação de consumo.

Não existe violação do regulamento CE 261-2004 de 11/2.

Nestes termos, todos os factos ponderados, a prova produzida nos autos e em audiência arbitral, a legislação aplicável em termos de aviação civil, consumo e responsabilidade civil,

julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência absolve-se a reclamada dos pedidos formulados.

Custas (taxas arbitrais) a cargo do reclamante

Registe e notifique

Porto, 16 de janeiro de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro