

Sentença

Processo nº 865/26

Reclamantes: [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]
[REDACTED]; [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I. Em caso de cancelamento de voo, incumbe à transportadora aérea demonstrar 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.

II. A invocação genérica de condições meteorológicas adversas ou de restrições operacionais não basta, por si só, para afastar o direito à compensação previsto no Regulamento (CE) n.º 261/2004, quando não resulte demonstrado o nexo causal direto entre tais circunstâncias e o concreto cancelamento do voo.

III. A comunicação dirigida aos passageiros pela própria transportadora, atribuindo a perturbação do voo a problema técnico da aeronave, constitui elemento relevante para a apreciação da causa do cancelamento.

IV. O direito à assistência previsto no artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 é autónomo relativamente ao direito à compensação, impondo à transportadora o dever de prestar apoio adequado aos passageiros em caso de cancelamento, designadamente refeições, bebidas e apoio ao reencaminhamento.

V. Num voo entre Zurique e Porto, com distância superior a 1.500 km e inferior a 3.500 km, a compensação devida, nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, é de € 400,00 por passageiro.

1. RELATÓRIO

Os Reclamantes [REDACTED]
[REDACTED] menor, representada pelos seus pais, apresentaram reclamação contra [REDACTED]
[REDACTED], pedindo a condenação da Reclamada no pagamento de

compensação pecuniária pelo cancelamento do voo n.º EJU7746, com partida de Zurique e destino ao Porto, programado para o dia 02.01.2026.

Alegaram, em síntese, que o voo foi cancelado, que não lhes foi prestado apoio adequado no aeroporto e que apenas conseguiram viajar no dia seguinte, tendo procedido à remarcação através da aplicação da companhia aérea.

A Reclamada apresentou contestação, invocando, desde logo, a sua ilegitimidade passiva, por entender que a transportadora aérea operadora seria entidade distinta, e, subsidiariamente, a existência de circunstâncias extraordinárias que afastariam a obrigação de pagamento da compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004.

1.1. Audiência

Foram prestadas declarações pelos Reclamantes, designadamente por [REDACTED], que relataram as circunstâncias ocorridas no aeroporto após o cancelamento do voo.

Resultou das suas declarações que, após o cancelamento, não apareceu qualquer representante da companhia aérea no aeroporto para prestar apoio aos passageiros, não tendo sido disponibilizadas refeições, bebidas ou assistência presencial.

Mais declararam que apenas conseguiram viajar no dia seguinte, tendo efetuado a remarcação através da aplicação da companhia aérea, o que foi difícil, segundo referiram, por existirem dificuldades de acesso à aplicação, provavelmente motivadas pelo elevado fluxo de passageiros a tentar utilizar o mesmo meio.

Referiram ainda que a máquina de *vending* existente no aeroporto avariou, ficando os passageiros sem acesso efetivo a bebidas ou alimentos naquele período.

1.2. Pedido

Os Reclamantes peticionam a condenação da Reclamada:

- a) No pagamento da compensação legal prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, no valor de € 600,00 por passageiro, no total de € 2.400,00;
- b) No pagamento de juros de mora;
- c) No reconhecimento da violação dos deveres de assistência previstos nos artigos 9.º e 14.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- d) No pagamento de € 200,00 por passageiro, no total de € 800,00, a título de danos não patrimoniais.

1.3. Alegações dos Reclamantes

Os Reclamantes alegam que tinham reserva para o voo n.º EJU7746, de Zurique para o Porto, com data de 02.01.2026, e que tal voo foi cancelado.

Sustentam que a Reclamada recusou o pagamento da compensação legal, invocando circunstâncias extraordinárias, mas que tal justificação não corresponde à causa real do cancelamento.

Alegam que receberam comunicação da companhia aérea informando que o voo sofrera perturbação por problema técnico da aeronave, o que, no seu entender, afasta a tese de circunstâncias extraordinárias.

Mais alegam que foram abandonados no aeroporto, sem apoio presencial, sem refeições, sem bebidas e sem informação adequada, tendo apenas conseguido remarcar a viagem para o dia seguinte através da aplicação da companhia aérea.

Segundo declararam, o acesso à aplicação foi difícil, por força do elevado número de passageiros a tentar utilizá-la, e a máquina de *vending* do aeroporto encontrava-se avariada, o que agravou a situação de falta de assistência.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada defendeu-se por exceção e por impugnação.

Invocou, em primeiro lugar, a sua ilegitimidade passiva, sustentando que o voo EJU7746 seria operado pela [REDACTED], e não pela [REDACTED].

Subsidiariamente, alegou que o cancelamento do voo ficou a dever-se a circunstâncias extraordinárias, nomeadamente condições meteorológicas adversas e/ou restrições operacionais ligadas à gestão do tráfego aéreo, as quais não poderiam ter sido evitadas mesmo com a adoção de todas as medidas razoáveis.

Impugnou ainda os danos não patrimoniais peticionados, por entender que não foram demonstrados factos suficientes que sustentem indemnização autónoma para além da compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em saber:

- a) Se a Reclamada é parte legítima;
- b) Se o cancelamento do voo n.º EJU7746 confere aos Reclamantes direito à compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- c) Se a Reclamada demonstrou a existência de circunstâncias extraordinárias aptas a afastar tal compensação;

- d) Se houve violação dos deveres de assistência;
- e) Se são devidos danos não patrimoniais autónomos.

3. FUNDAMENTAÇÃO

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Os Reclamantes tinham reserva para o voo n.º EJU7746, com partida de Zurique e destino ao Porto.
2. O voo referido estava programado para o dia 02.01.2026.
3. O voo foi cancelado.
4. Os Reclamantes não viajaram no voo inicialmente contratado.
5. Os Reclamantes [REDACTED] apenas conseguiram viajar no dia seguinte.
6. A remarcação da viagem foi efetuada através da aplicação da companhia aérea.
7. O acesso à aplicação revelou-se difícil para os Reclamantes, em contexto de elevado fluxo de passageiros a tentar obter solução para a situação criada pelo cancelamento.
8. No aeroporto, após o cancelamento, não apareceu qualquer representante da companhia aérea para prestar apoio presencial aos Reclamantes.
9. Não foram disponibilizadas aos Reclamantes refeições, bebidas ou apoio material adequado.
10. A máquina de *vending* existente no aeroporto avariou, ficando os Reclamantes sem acesso efetivo a bebidas ou alimentos através desse meio.
11. A Reclamada recusou o pagamento da compensação peticionada pelos Reclamantes.

12. A Reclamada invocou circunstâncias extraordinárias para justificar o cancelamento do voo.
13. A documentação junta aos autos pelos Reclamantes contém comunicação atribuída à companhia aérea referindo problema técnico da aeronave programada para operar o voo.
14. A Reclamada não demonstrou, de forma bastante, que o concreto cancelamento do voo se ficou a dever exclusivamente a circunstâncias extraordinárias inevitáveis.
15. A distância entre Zurique e Porto é superior a 1.500 km e inferior a 3.500 km.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultou provado que:

1. O cancelamento do voo se tenha ficado a dever exclusivamente a circunstâncias meteorológicas extraordinárias.
2. O cancelamento do voo se tenha ficado a dever exclusivamente a restrições de tráfego aéreo inevitáveis e alheias à atividade normal da transportadora.
3. A Reclamada tenha adotado todas as medidas razoáveis para evitar o cancelamento ou os seus efeitos.
4. A Reclamada tenha prestado aos Reclamantes assistência adequada no aeroporto.
5. Os Reclamantes tenham sofrido danos não patrimoniais autónomos, de gravidade bastante, para além dos incómodos, perturbação e perda de tempo já compensados pelo mecanismo indemnizatório previsto no Regulamento (CE) n.º 261/2004.

3.3. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal fundou-se na análise conjugada da prova documental junta aos autos e das declarações prestadas em audiência.

A existência da reserva, a identificação do voo e o seu cancelamento resultam da documentação junta com a reclamação e não foram substancialmente contrariadas pela Reclamada.

As declarações dos Reclamantes [REDACTED] [REDACTED] foram consideradas credíveis, espontâneas e coerentes quanto à ausência de apoio no aeroporto, à inexistência de representante da companhia aérea, à dificuldade de utilização da aplicação para remarcação e à falta de acesso a bebidas ou alimentos, agravada pela avaria da máquina de *vending*.

Quanto à causa do cancelamento, a Reclamada invocou circunstâncias extraordinárias, juntando documentação interna e elementos relativos a condições meteorológicas e operacionais.

Todavia, essa prova não se revelou suficiente para demonstrar, com a segurança exigível, que o concreto cancelamento do voo se deveu exclusivamente a circunstâncias extraordinárias inevitáveis.

Acresce que os Reclamantes juntaram comunicação atribuída à própria companhia aérea na qual é indicado problema técnico da aeronave programada para o voo.

Tal elemento fragiliza a versão apresentada pela Reclamada e impede que se considere provada, de modo bastante, a ocorrência de uma causa extraordinária externa à atividade normal da transportadora.

O Tribunal valorou ainda o facto de a Reclamada não ter demonstrado, de forma suficiente, quais as medidas concretamente adotadas para evitar o cancelamento ou para reduzir os respetivos efeitos sobre os passageiros.

Quanto aos danos não patrimoniais, embora se tenha por evidente o incómodo, a angústia e o desgaste resultantes da situação vivida, não foi produzida prova bastante de um dano autónomo, com gravidade juridicamente relevante, que exceda a perturbação normalmente associada ao cancelamento e que fundamente indemnização adicional.

3.4. Fundamentação de direito

A relação material controvertida encontra enquadramento no Regulamento (CE) n.º 261/2004, que estabelece regras comuns em matéria de indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Nos termos do artigo 5.º do referido Regulamento, em caso de cancelamento de voo, os passageiros têm direito à assistência prevista no artigo 9.º e, salvo verificação de circunstâncias extraordinárias, à compensação prevista no artigo 7.º.

A Reclamada invocou, em primeiro lugar, a sua ilegitimidade passiva, alegando que a transportadora aérea operadora seria entidade distinta.

A exceção não procede.

Com efeito, a ação foi intentada contra a entidade que, perante os consumidores, surge associada à prestação do serviço de transporte aéreo easyJet e contra quem foi dirigida a reclamação.

A Reclamada apresentou defesa de mérito, discutiu a causa do cancelamento, invocou circunstâncias extraordinárias e juntou documentação relativa ao concreto voo, assumindo posição processual de efetiva “contraditória” da pretensão deduzida.

A mera alegação de que voos com a sigla EJU são normalmente operados por outra entidade do grupo easyJet não basta, por si só, para afastar a legitimidade da Reclamada, especialmente quando, no plano da relação de consumo, a identificação comercial perante o passageiro é feita sob a marca easyJet e quando não resulta demonstrado que os Reclamantes tenham sido clara e previamente informados de que a concreta responsabilidade caberia a entidade diversa.

Improcede, por isso, a exceção de ilegitimidade passiva.

Quanto ao mérito, o voo foi cancelado.

Nos termos do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a transportadora aérea não é obrigada ao pagamento da compensação prevista no 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.

O ónus dessa prova cabe à transportadora.

Ora, no caso concreto, a Reclamada não logrou demonstrar que o cancelamento se ficou a dever, de forma exclusiva e determinante, a circunstâncias extraordinárias.

A existência de alegadas condições meteorológicas adversas ou de restrições operacionais não basta, sem demonstração clara do nexo causal concreto com o cancelamento do voo em causa e sem prova das medidas razoáveis adotadas.

Além disso, resulta dos autos que foi comunicada aos passageiros a existência de problema técnico da aeronave programada para o voo.

As avarias ou problemas técnicos inerentes à operação normal de uma companhia aérea, ainda que inesperados, não constituem, em regra, circunstâncias extraordinárias aptas a afastar o direito à compensação.

Assim, não se verificando causa exoneratória bastante, assiste aos Reclamantes o direito à compensação prevista no artigo 7.º do Regulamento.

Quanto ao montante, os Reclamantes peticionam € 600,00 por passageiro.

Todavia, estando em causa um voo entre Zurique e Porto, com distância superior a 1.500 km e inferior a 3.500 km, o valor legalmente devido é o previsto no artigo 7.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, ou seja, € 400,00 por passageiro.

Sendo quatro os passageiros abrangidos pela reserva e pela reclamação, é devida a quantia global de € 1.600,00.

No que respeita à assistência, o artigo 9.º do Regulamento impõe à transportadora aérea o dever de disponibilizar, gratuitamente, refeições e bebidas em proporção razoável ao tempo de espera, bem como apoio adequado aos passageiros.

Resultou provado que os Reclamantes não tiveram apoio presencial no aeroporto, não lhes foram disponibilizadas refeições ou bebidas e tiveram de proceder autonomamente à remarcação através da aplicação, em contexto de dificuldade de acesso. Ficou ainda provado que a máquina de *vending* existente no aeroporto avariou, ficando os passageiros sem acesso efetivo a bebidas ou alimentos.

Tais factos traduzem violação dos deveres de assistência impostos pelo Regulamento.

Contudo, não foram juntos comprovativos de despesas efetuadas pelos Reclamantes com alimentação, bebidas, transporte, alojamento ou outros encargos materiais concretos. Por isso, embora se reconheça a violação do dever de assistência, não há quantia patrimonial adicional a arbitrar com esse fundamento.

Quanto aos danos não patrimoniais peticionados, é evidente que a situação vivida causou incómodo, ansiedade, cansaço e frustração. Todavia, no regime do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a compensação legal visa precisamente reparar, de forma padronizada, a perda de tempo e os incómodos inerentes ao cancelamento.

A atribuição de indemnização adicional exige prova de um dano autónomo, suficientemente grave, que ultrapasse os incómodos normalmente decorrentes do cancelamento e da espera. Essa prova não foi feita.

Improcede, por isso, o pedido de € 200,00 por passageiro a título de danos não patrimoniais.

Sobre a quantia devida acrescem juros de mora, à taxa legal, desde a citação/notificação da Reclamada para a presente ação arbitral até efetivo e integral pagamento.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

a) Julga-se improcedente a exceção de ilegitimidade passiva invocada pela Reclamada;

b) Condena-se a Reclamada [REDACTED]
[REDACTED] a pagar aos Reclamantes a quantia de € 1.600,00, correspondente a €

400,00 por passageiro, nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

c) Condena-se a Reclamada no pagamento de juros de mora, à taxa legal, sobre a referida quantia, desde a citação/notificação para a presente ação arbitral até efetivo e integral pagamento;

d) Declara-se que a Reclamada violou os deveres de assistência previstos no artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

e) Absolveu-se a Reclamada do pedido de indemnização por danos não patrimoniais, por falta de prova de dano autónomo juridicamente indemnizável;

f) Quanto às taxas de arbitragem, tendo os Reclamantes pago a quantia de € 40,00 e considerando que o pedido global ascendia a € 3.200,00, tendo a reclamação procedido pelo valor de € 1.600,00, verifica-se uma procedência de 50% e um decaimento de 50%.

Assim,

Condena-se a Reclamada a reembolsar os Reclamantes da quantia de € 20,00, correspondente a metade da taxa de arbitragem por estes suportada, perfazendo a condenação global, sem prejuízo dos juros de mora devidos, o montante de € 1.620,00.

Notifique-se.

Porto 09.07.26

A Juiz-Árbitro

