SENTENÇA

Processo n.º 632/2026

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*

Reclamantes: E. e E.

Reclamada: O.

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada 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 transpôs 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.

Nos termos do novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 09 de abril de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelos reclamantes, aquando da apresentação do caso:

«Os reclamantes adquiriram uma viagem organizada a Punta Cana com regresso previsto para o dia 25/06/2025 pelas 20h00 locais no voo (La Romana – Lisboa).

O voo de regresso sofreu um atraso massivo de três dias.

Segundo a declaração da agência de viagens os passageiros estiveram retidos no destino devido a problemas técnicos, tendo a viagem sido realizada apenas no dia 27/06/2025 com chegada a Lisboa na manhã de 28/06/2025.

A Reclamada recusou o pagamento da indemnização, alegando ''circunstâncias extraordinárias''(impacto de objeto estranho na pista – FOD).

No entanto a agência menciona ''problemas técnicos do aparelho''. Mais se informa que a ANAC já procedeu à análise da queixa.

Os reclamantes requerem a condenação da reclamada no pagamento da indemnização legal prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, no valor de 600,00€ por passageiro num total de 1200,00€»

.

***

A Reclamada apresentou devida contestação:

«Na sequência da reclamação apresentada e que deu origem ao processo em causa, importa referir que o atraso do voo LRM/LIS, com data de partida prevista para 25 de junho pelas 20h20m, teve origem num facto totalmente alheio à companhia aérea, nomeadamente danos na pista, que impediram a saída do voo de Lisboa para La Romana (para transportar quer os passageiros para La Romana, quer para trazer de volta os passageiros que se encontravam, como os reclamantes, no destino), e como tal cumpre-nos prestar os seguintes esclarecimentos:

O atraso verificado no voo em causa teve como origem uma ocorrência totalmente anómala e imprevisível, verificada durante a descolagem de uma aeronave num voo anterior: o rebentamento de um pneu na pista.

Esta situação, por razões de segurança operacional e de conformidade com os regulamentos técnicos aplicáveis, impôs a necessidade de proceder manutenção adequada da pista.

Importa referir que o rebentamento do pneu e afetação da referida pista constitui uma circunstância extraordinária, não imputável à transportadora aérea, por se tratar de um evento súbito, de natureza técnica, que escapou ao seu controlo e que, apesar de todas as medidas de manutenção e prevenção implementadas, não poderia ter sido evitado.

Durante o período de atraso, foram asseguradas todas as medidas de assistência previstas na legislação aplicável, nomeadamente alojamento, refeições e transporte, sempre que necessário, demonstrando o empenho da companhia em minimizar os incómodos causados aos passageiros.

Nesse sentido junta-se documento emitido pelas autoridade oficiais que comprovam o alegado, bem como as fotos apresentadas pela referida autoridade.

Assim, considerando que o atraso teve origem numa circunstância extraordinária, que não poderia ter sido evitada mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, e que a transportadora prestou toda a assistência devida, não se considera devida qualquer indemnização ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.»

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€1200** (mil duzentos euros).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem apenas presentes os reclamantes.

A Reclamada devidamente notificada avisou o tribunal da sua impossibilidade em comparecer, o que não é impeditivo nos termos do Regulamento e da LAV do processo prosseguir, o que também foi informado em Despacho à mesma.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidos os presentes.

Após tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelos Reclamantes consumidores, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

a. Os reclamantes adquiriram uma viagem organizada a entidade terceira a estes autos, com a reserva, Lisboa a Punta Cana com voo a 18.06.2025 e regresso a 25.06.2025 às 20h20.

b. A viagem em si tinha um seguro, que este tribunal desconhece se foi ativado.

c. Tendo pago o valor de €2240,

d. Consta dos autos uma carta resposta sem data da Reclamada face ao que parece ser uma queixa

e. Embora não conste dos autos qualquer prova de queixa escrita feita pelos reclamantes à agência de viagens organizadora, à companhia, ao aeroporto, ao hotel, ao seguro ou a qualquer das entidades que poderiam estar envolvidas

f. Termos que se ocorreram este tribunal desconhece e não tem prova documental para apreciar.

g. A resposta nos autos indica da existência de um objeto estranho na pista de descolagem, com impacto

h. consequentemente, a pontualidade. Relativamente ao seu voo, informamos que o atraso foi provocado pelo impacto de um objeto estranho (FOD) na pista de descolagem com a aeronave. A manutenção da pista do aeroporto está fora do controlo desta companhia aérea. Dada esta situação, e estando o evento fora do controlo desta companhia aérea, deve ser considerado força maior.

i. Sendo que a gestão da pista e dos termos do aeroporto não é gerida pela companhia aérea estando fora do seu controlo.

j. A companhia aérea indica que foi prestada assistência aos passageiros

k. Sendo que os mesmos como testemunhado (mesmo que com delongas) tiveram acesso a dormida em hotel, a comida e bebida.

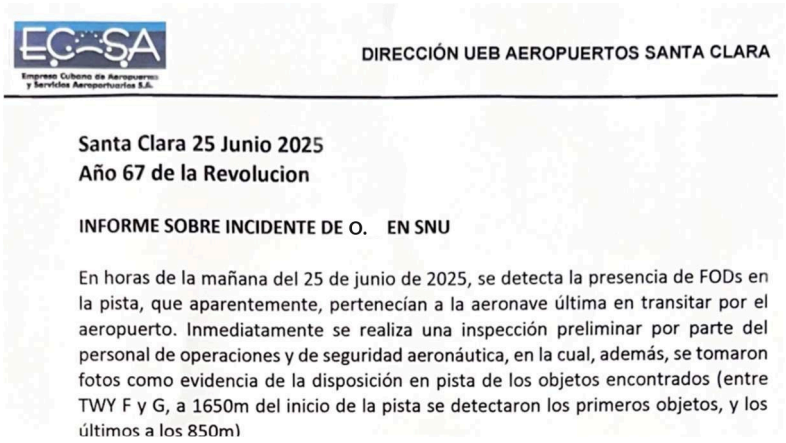
l. A 08.08.2025 há uma resposta da ANAC nos autos, mas a mesma apenas alude que a reclamação foi submetida e informa que o caso estava em análise.

m. Por parte da autoridade não houve nenhuma conclusão que em termos contraordenacionais pudesse imputar alguma irregularidade à companhia aérea.

n. Existem nos autos fotos de objetos numa pista, sem metadados com dia e hora, mas em resposta a um relatório remetido pela entidade que procede à gestão do aeroporto em causa

o. A Direccion UEB Aeropuertos Santa Clara – ECSA que se pronunciou abaixo:

p.



ECSA
Empresa Cubana de Aeropuertos y Servicios Aeroportuarios S.A.

DIRECCIÓN UEB AEROPUERTOS SANTA CLARA

Santa Clara 25 Junio 2025
Año 67 de la Revolucion

INFORME SOBRE INCIDENTE DE O. EN SNU

En horas de la mañana del 25 de junio de 2025, se detecta la presencia de FODs en la pista, que aparentemente, pertenecían a la aeronave última en transitar por el aeropuerto. Inmediatamente se realiza una inspección preliminar por parte del personal de operaciones y de seguridad aeronáutica, en la cual, además, se tomaron fotos como evidencia de la disposición en pista de los objetos encontrados (entre TWY F y G, a 1650m del inicio de la pista se detectaron los primeros objetos, y los últimos a los 850m)

q. Assim o problema na pista foi verificado no dia 25.06.2025 de manhã,

r. Não tendo qualquer referência que fosse um objeto da aeronave que a reclamada iria transportar os passageiros

s. Mas sim dando a entender que pertenciam à última aeronave a transitar naquele aeroporto.

t. Mas levando a que o aeroporto tivesse de tomar medidas para a verificação do local e suas operações.

u. Desconhecendo o tribunal a data e hora em que a pista ficou livre para poder operar.

v. Embora o texto aluda que quando terminaram as medidas de inspeção outros voos foram operados sem incidentes:

w. Adjunto al email, se encuentran las fotos tomadas al encontrar los FOD, reporte de seguridad aeronáutica realizado ayer, reporte de inspección de aeronave realizado a la entrada y a la salida de la operación, así como reportes de chequeo de campo de vuelo del día de hoy. Luego de las medidas tomadas han operado tres vuelos sin incidentes de ningún tipo.

x. Existem nos autos as fotos alusivas aos objetos na pista cuja origem se desconhece, mas que não pode ser imputada a culpa da reclamada.

7.2. <u>Dos factos não provados com relevância para a decisão:</u>

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,

b. Que o objeto na pista tenha sido causado ou provocado pela Reclamada

c. Que a mesma não tenha dado assistência aos passageiros, ou que tenham ficado estes sem alojamento, comida ou informações de como sair do local

d. Que tenha sido feita queixa formal no Livro de Reclamações da agência de viagens ou da companhia aérea.

e. Desconhece o tribunal se houve alguma comunicação formal /escrita/ sms / email sobre o sucedido em cada um dos dias quanto ao voo de partida,

f. Que os serviços aeroportuários em La Romana / Punta Cana poderiam ter sido mais diligentes na reposição da pista de aterragem, não havendo queixa contra os mesmos.

g. A data e hora em que os passageiros saíram do destino, pois não existem talões de embarque ou qualquer print que comprove a hora nos autos

h. Que tenham sido peticionados danos não patrimoniais pelo sucedido a qualquer uma das envolvidas.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado".

Denote-se que os reclamantes não fizeram prova documental de nenhum dos factos que alegam, não havendo prova física do dia e hora que o voo partiu, de qualquer cancelamento ou atraso com causa que seja imputável à reclamada, e a interpretação feita quer da resposta da ANAC ou da Autoridade Aeroportuária nas suas alegações não corresponde ao texto que está nos autos, como se fosse uma interpretação automatizada dos documentos.

Já a reclamada junta uma comunicação como relatório do aeroporto, e fotos do local que lhe foram remetidas, como forma de prova relativa à causa exterior a si do ocorrido naquela data 25.06.2025 no aeroporto local.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

Sendo que desde logo se deve sublinhar que a apreciação está limitada ao pedido de pagamento da compensação prevista no Regulamento do Transporte aéreo de passageiros, o que como abaixo explicitaremos poderia ter sido outro o pedido, considerando eventualmente danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos com a viagem organizada pela agência e não apenas se ter focado no atraso ou cancelamento do voo (o que não há prova do que tenha ocorrido efetivamente) com base na companhia aérea apenas.

8. Do Direito

Atendendo à situação reportada verifica-se existir um contrato de viagem organizada entre os reclamantes e entidade terceira a estes autos, onde com aquela foi contratada uma viagem Lisboa – Punta Cana, com ida a 18.06.2025 e regresso a 25.06.2025.

De acordo com esse contrata celebrado, a entidade prestadora do serviço de transporte aéreo foi a reclamada, existindo com a mesma um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obrigou a transportar os passageiro e a sua bagagem de um local para outro utilizando uma aeronave gerida por si, atendendo ao contrato celebrado com a agência de viagens.

Considerando a atuação da Reclamada, como operadora do voo, 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 aos 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 (CE) n.º 261/2004 que estabelece 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.

O que nos termos dos autos e pelo testemunho ocorreu, enquanto aguardavam um voo de regresso os reclamantes foram alojados, e tiveram acesso a comida e bebida sem custos adicionais.

Continuando 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.

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, uma vez que a chegada é alegado – sem que haja prova documental – que chegou a Lisboa a 28.06.2025 de manhã, quando havia de ter chegado no dia 26.06.2025.

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 veio alegar e demonstrar que houve um incidente no aeroporto, com objeto na pista, que decorreu por motivo alheio a si ou à aeronave que as 20h iria operar o voo dos reclamantes de regresso.

Juntando prova da entidade aeroportuária que alude a que logo na manhã de dia 25-06.2025 tal foi verificado, desconhecendo a causa e que foram precisas manobras e formas de averiguar o sucedido.

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 de verificação da pista pelo objeto (pneu rebentado que se pode ver nas fotos) foi imposta pelo serviço de segurança do aeroporto à Companhia Aérea, sendo a transportadora alheia às medidas tomadas, para segurança dos passageiros, e evitar demais incidentes, demonstrando que não foi uma escolha da companhia não proceder ao voo, e que a mesma não podia prever que tal ocorresse.

Desconhece o tribunal porque teve de demorar dois dias a verificação da pista e a liberalização da mesma para o voo de regresso dos passageiros, o que poderia levar os mesmos a outras medidas nomeadamente a uma ação contra a entidade gestora do aeroporto por responsabilidade da mesma, mas não contra a companhia aérea e a aplicação do Regulamento em causa.

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, relembrou 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 aeroporto teve de realizar, e completamente alheia a essa decisão, não tendo ficado provado que foi a sua aeronave que provocou aquele distúrbio.

Nem mesmo há prova nos autos que a ANAC já tivesse emitido alguma contraordenação à Reclamada, e que esta estivesse provado ter culpa exclusiva no caso, mas tão só que estava a apreciar o caso.

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, quando junta o relatório e as fotos em causa que o serviço daquele aeroporto lhe envia, mencionadas no relatório, mesmo que sem data, mas que convenceram este tribunal que não foi a mesma que provocou tal, e que este incidente lhe é estranho.

De todo o modo recolocou os Reclamantes num novo voo, e prestou a devida assistência, alojou-os e deu comida e bebida sem custos, conforme indicação legal pelo Regulamento supracitado.

Sublinhamos que foi toda a situação causadora pelo menos de transtornos, se não de danos, mas este tribunal não foi chamado a pronunciar-se sobre danos não patrimoniais sofridos, e que teriam de ser avaliados à luz de quem vendeu esta viagem – a companhia – salvo melhor opinião.

Ainda assim a forma de resolução do diferendo no momento não foi a ideal junto dos passageiros, que acabaram por ter o transtorno da chegada mais tardia que o previsto, e que documentalmente não comprovam 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.

Termos em que tem de improceder o pedido.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, *"a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.*

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que *'' o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (…) presente Regulamento. (…).''*

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. 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.

Porto, 08 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos