**Processo n.º 498/2026**

**Sentença n.º 340/2026**

---

**1. PARTES**

**RECLAMANTE:** ----, devidamente identificados nos autos, com intervenção via *Teams*;

**RECLAMADA:** ---, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração e substabelecimento juntos aos autos, com intervenção via *Teams*.

**2. SUMÁRIO**

**I.** Ao cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, caso estejam preenchidos os requisitos de aplicação;

**II.** A matéria dos cancelamentos de voos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

**III.** O direito à compensação prevista no Regulamento pode ser afastado caso se verifique a existência de uma circunstância extraordinária e que foram todas as medidas razoáveis para tentar ultrapassar a mesma, conforme previsto no artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento (CE) n.º 261/2004;

**IV.** O direito à indemnização complementar está previsto no artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, devendo estar preenchidos os requisitos da responsabilidade civil: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade.

**3. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada para viajar de Amesterdão para Lisboa, no voo ---, o qual deveria ter lugar no dia 04.01.2026, pelas 12:50.



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Contudo, no próprio dia do voo, e quando já se encontravam no aeroporto de Schiphol, em Amesterdão, tiveram a informação do cancelamento do mesmo. A Reclamada promoveu o reencaminhamento, o qual se realizaria na mesma data, mas pelas 17:50.

No entanto, e após o embarque, o voo das 17:50 sofreu um atraso de 5:52, estando os passageiros retidos dentro da aeronave, na pista, durante todo esse período, a que se seguiu a realização da viagem. Alega a Reclamante que durante estas horas, os passageiros – entre os quais se incluía com a sua filha de 5 anos – permaneceram confinados à aeronave, sem alimentação adequada, sem criação de prioridade na distribuição dos bens alimentícios disponíveis, calor excessivo e tensão generalizada.

Neste contexto, peticiona a condenação da Reclamada no pagamento da indemnização devida em caso de cancelamento de voo e prevista no Regulamento (CE) n.º 264/2001, no total de 1.600 € (mil e seiscentos euros), os quais decompõe do seguinte modo: 500 € (quinhentos euros) por cada passageiro em virtude do cancelamento, no total de 1.000 € (mil euros) e uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) por danos morais.

A Reclamada, na sua contestação, não impugna a existência do cancelamento, mas alega o seguinte: a indemnização prevista nos termos do Regulamento n.º 261/2004 pelo atraso do voo não é devida, pois o cancelamento resultou da existência de circunstâncias extraordinárias (condições meteorológicas adversas, relacionadas com neve, precipitação invernal e gelo) que não eram por si controladas ou controláveis e que afetaram a normal operação aeroportuária no aeroporto. Peticiona a sua absolvição do pedido indemnizatório em virtude da verificação de uma circunstância extraordinária.

Quanto ao pedido indemnizatório por danos morais, a Reclamada alega ter cumprido o dever de assistência de entre as condições de que dispunha naquele momento, as quais eram diminutas em virtude de circunstâncias excecionais que escapam ao seu controlo. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

## 3. FUNDAMENTAÇÃO

### 3.1. DE FACTO

#### 3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens;
b) Os Reclamantes celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada para viajar de Amesterdão para Lisboa, no voo ---, que deveria ter lugar no dia 04.01.2026, pelas 12:50;
c) Uma das Reclamantes é uma criança, menor de idade;
d) No próprio dia do voo, o voo --- foi cancelado;
e) No dia 04.01.2026, registava-se um severo quadro meteorológico de gelo e neve devido a uma massa de ar frio que afetou o norte e centro da Europa;
f) Registou-se precipitação invernal (neve/chuva gelada), formação de gelo e baixa visibilidade;
g) O voo ---foi cancelado devido a condições meteorológicas adversas;
h) Os Reclamantes já se encontravam no aeroporto de Schiphol, em Amesterdão, quando tiveram a informação do cancelamento;
i) A Reclamada promoveu o reencaminhamento, o qual se realizaria na mesma data, mas pelas 17:50, no voo ---;
j) Foi realizado o embarque de todos os passageiros do voo ---;
k) O voo --- sofreu um atraso de 5:52 (cinco horas e cinquenta e dois minutos);
l) Os passageiros embarcaram e estiveram 5:52 (cinco horas e cinquenta e dois minutos) retidos na pista;
m) Após 5:52 (cinco horas e cinquenta e dois minutos) a viagem iniciou rumo a Lisboa;



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

n) Durante o tempo que estiveram retidos na pista, os passageiros estiveram confinados à aeronave;
o) Foi dada alimentação de acordo com os produtos disponíveis;
p) Os bens alimentícios eram escassos;
q) O comandante autorizou a entrega de alimentos sem pagamento, quando foi necessário;
r) No relatório de voo, o Comandante da aeronave registou: "Durante as 6h que os passageiros ficaram dentro do avião, foi necessário ir gerindo a alimentação de acordo com a disponibilidade, que obviamente era muito escassa e não adequada para esta situação, e as necessidades dos passageiros. Aconteceram situações críticas em que alguns passageiros, nomeadamente crianças e idosos, que precisavam de alimentação e, ou só tinham dinheiro ou os cartões não funcionaram. Nestes casos, autorizei a entrega dos alimentos sem o respetivo pagamento." [destaque nosso].
s) Foi ligado o APU (Auxiliary Power Unit) para regular a temperatura da cabine;
t) A tripulação foi abrindo as portas de forma intermitente;
u) As Reclamantes tiveram fome, angústia, desconforto físico e emocional, desgaste físico e cansaço.

#### 3.1.1. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

#### 3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos junto aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento e nas declarações das partes. Atendeu ainda o Tribunal ao testemunho de -- -, pai da



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Reclamante --- e pela mesma arrolada. A testemunha esclareceu o Tribunal sobre o estado de ansiedade, stress, perturbação emocional em que se encontravam ambas as Reclamantes no tempo em que estiveram retidas na aeronave antes da partida rumo a Lisboa.

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.

Nesse sentido, os Reclamantes demonstraram a celebração do contrato de prestação de serviços aéreos e respetivo cancelamento do voo que teve lugar no próprio dia, tal como recaía sobre si ao abrigo do artigo 342.º, n.º 1 CC. Ademais, demonstraram terem ficado retidos no interior da aeronave durante 5:52 (cinco horas e cinquenta e dois minutos) e as condições em que tal ocorreu.

A Reclamada, por seu turno, não impugna a factualidade alegada pelas Reclamantes, mas impugna as consequências jurídicas que se pretende retirar da mesma. Neste sentido, demonstrou, nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC, que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias meteorológicas adversas e sobre as quais não tem qualquer controlo. Quanto ao atraso prolongado e superior a três horas na pista, alega que o mesmo resulta de circunstâncias totalmente externas à sua vontade, designadamente a necessidade de realizar o procedimento de *de-icing*. Posteriormente, a aeronave apenas descolou quando teve autorização para tal.

A Reclamada, ao juntar o relatório de voo, elaborado pelo Comandante da aeronave, demonstrou as ações que foram desenvolvidas para tentar minimizar os danos sofridos pelos passageiros, onde se incluíam as Reclamantes.

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



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

### 3.2. De Direito

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo. Neste contexto, e em face da competência material do Tribunal, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho[1] (LDC), artigo 2.º se considera "consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios". Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada, dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal (irem de férias).

[1] Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aqueles têm direito às compensações financeiras prevista pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 e que peticionam num montante total de 1.000 € (mil euros), acrescida de uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) de danos morais.

No que respeita ao cancelamento e atraso de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004). Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 1.º, al. b), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a). A matéria dos cancelamentos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. c), que os passageiros têm direito a "[r]eceber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º".

Sucede, porém, que o n.º 3 do referido artigo estabelece 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" [destaque nosso]. Este é precisamente o ponto essencial do litígio: determinar se a previsão da norma se encontra preenchida, permitindo, deste modo, à Reclamada eximir-se ao direito de indemnização alegado pelos Reclamantes. Relembre-se, no entanto, que conforme decidiu o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), a propósito do artigo 5.º "[o] n.º 3 do mesmo artigo, que determina as condições em que a transportadora aérea



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

operadora não é obrigada a pagar essa indemnização, deve ser visto como uma excepção a esse princípio. Logo, esta última disposição deve ser objecto de interpretação estrita".[2]

O conceito de "circunstância extraordinária" tem sido objeto de diversas análises por parte do TJUE, não sendo de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE[3]. No considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004 pode ler-se, a propósito do conceito em causa, que estaremos perante circunstâncias extraordinárias quando as mesmas "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." [destaque nosso].

Ainda assim, não há, no que resulta da jurisprudência do TJUE, uma coincidência entre qualificar uma circunstância como externa ao controlo da transportadora e concluir que a mesma é extraordinária. A natureza extraordinária requer, nos termos em que tem sido contruída pelo TJUE, algo que se coloque fora do plano da normalidade. Como concluiu este Tribunal no acórdão de 4 de abril de 2019[4], deveremos estar perante "eventos que, devido à sua natureza ou à sua origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao controlo efetivo desta última (...) sendo ambos os requisitos cumulativos"[5]. Ou dito de outro modo, "[o] Tribunal estipulou duas condições cumulativas para a classificação dos eventos como circunstâncias extraordinárias, que têm sido aplicadas de forma coerente em toda a sua jurisprudência: a) Devido à sua

[2] Cf. Processo C-549/07 (Wallentin-Hermann).
[3] Cfr. Despacho do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 14 de novembro de 2014 (Processo C-394/14) e Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 30 de março de 2022 (Processo C-659/21).
[4] Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em https://eur-lex.europa.eu/.
[5] Cf. Processo C-74/19 (Transportes Aéreos Portugueses, SA).



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

natureza ou à sua origem, o evento não pode ser inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa; e b) devido à sua natureza ou à sua origem, o evento tem de escapar ao controlo efetivo dessa transportadora aérea"[6]. A tónica reside, portanto, na génese do evento considerado como extraordinário, ou seja, devemos estar perante uma realidade estranha ou terceira ao normal funcionamento da aeronave: neste sentido converge a posição do TJUE quando qualifica como tal um embate de pássaros[7], a colisão com outras aeronaves[8], danos causados por um objeto estranho[9], entre outros.

Como é de apreensão do senso comum, e tal como este tribunal já veio a decidir anteriormente, não pode a Reclamada (ou qualquer outra colocada numa situação similar) controlar os fatores meteorológicos, entre os quais se incluem condições meteorológicas adversas, relacionadas com neve, precipitação invernal e gelo. Não existe qualquer atividade que possa ser realizada pela Reclamada para obstar a um cancelamento que é originado por um destes fatores. O que significa que tendo o voo ---sido cancelado em virtude da precipitação invernal (neve/chuva gelada), formação de gelo e baixa visibilidade, verifica-se a existência de uma circunstância extraordinária nos termos do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, excluindo a obrigação de pagamento de compensação de 400 € (quatrocentos euros) por cada Reclamante (cf. artigo 7.º, n.º 1, al. b) do referido Regulamento.

Quanto à violação do direito de assistência: este direito está consagrado no artigo 6.º, n.º 1, al. b), i), com remissão *ex vi* para o artigo 9.º, n.º 1, al. a) do referido Regulamento, obrigando a transportadora a prestar refeições e bebidas em proporção razoável com o

[6] Cf. Comunicação da Comissão C/2024/5687 - Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que 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, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente
[7] Cf. Processo C-315/15 (Pešková e Peška).
[8] Cf. Processo C-264/20 (Airhelp) ou Processo C-659/21 (Orbest).
[9] Cf. Processo C-501/17 (Germanwings).



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

tempo de espera. Contudo, a sua violação apenas gera a obrigação de aquela indemnizar os passageiros pelas despesas que tenham incorrido a custas próprias, como é o caso das águas. A este propósito esclarece a Comissão Europeia que "não obstante, se, ainda assim, a assistência não for prestada quando deveria ter sido, os passageiros que tenham tido de pagar refeições e bebidas, alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento e/ou serviços de telecomunicações, podem obter o reembolso das despesas realizadas junto da transportadora aérea, desde que aquelas tenham sido necessárias, razoáveis e adequadas".

Ademais, toda a circunstância se apresentou como excecional quer para os Reclamantes, quer para a Reclamada, não podendo esta última antever que a mesma iria ocorrer. Como o próprio Comandante afirma no relatório de voo, "Durante as 6h que os passageiros ficaram dentro do avião, foi necessário ir gerindo a alimentação de acordo com a disponibilidade, que obviamente era muito escassa e não adequada para esta situação, e as necessidades dos passageiros. Aconteceram situações críticas em que alguns passageiros, nomeadamente crianças e idosos, que precisavam de alimentação e, ou só tinham dinheiro ou os cartões não funcionaram. Nestes casos, autorizei a entrega dos alimentos sem o respetivo pagamento." [destaque nosso]. Pelo exposto, não resulta do Regulamento a existência de uma sanção pecuniária pela violação do dever de assistência, motivo pelo qual improcede essa pretensão dos Reclamantes também nesse ponto.

Finalmente, resta apreciar o pedido de indemnização ao abrigo da responsabilidade contratual, previsto no Código Civil em articulação com o artigo 12.º do Regulamento. Conforme se esclarece nas Orientações para a Interpretação do Regulamento[10], "o conceito de «indemnização suplementar» permite a um órgão jurisdicional nacional indemnizar, nas

[10] Comunicação da Comissão C/2024/5687 - Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que 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, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente.



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional, o dano, incluindo o dano moral, resultante do incumprimento de um contrato de transporte aéreo. Um órgão jurisdicional nacional pode deduzir da indemnização suplementar a indemnização concedida ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas não é obrigado a fazê-lo".

O pedido dos Reclamantes limita-se ao valor de 600 € (seiscentos euros). Atendendo à configuração da ação, os Reclamantes pretendem obter a condenação da Reclamada em sede de responsabilidade civil, na medida em que alegam que a manutenção dentro da aeronave, sem alimentação adequada, com condições pouco confortáveis e uma temperatura demasiado elevada, atentou diretamente contra a sua integridade física. Nesta sede, as Reclamantes alegam que lhes causou "sofrimento, angústia, desgaste psicológico e afetação da dignidade"

Estando os Reclamantes a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. O facto lesivo será consubstanciado pela permanência de seis horas dentro da aeronave, sem a disponibilização de bens alimentares e sob temperaturas demasiado elevadas, sem informação atualizada do que estava a suceder.

O requisito seguinte é a ilicitude a qual se traduz na desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada (o cancelamento), sem que exista uma qualquer causa de exclusão da ilicitude. Contudo, nos presentes autos existe uma causa de exclusão da ilicitude: o cumprimento de um dever. A transportadora aérea encontrava-se impedida de iniciar a descolagem sem a prévia autorização das autoridades competentes, tratando-se de uma decisão sobre a qual não detinha qualquer poder de disposição ou controlo. O mesmo se diga quanto ao eventual desembarque dos passageiros: dependia sempre a Reclamada de autorização das entidades



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

competentes. Assim, a espera verificada não resultou de uma atuação arbitrária ou negligente da Reclamada, mas antes da necessidade de cumprir as determinações operacionais e de segurança impostas pelas entidades responsáveis pelo controlo do tráfego aéreo. Improcede a verificação do requisito da ilicitude.

A necessidade de aguardar pela conclusão dos procedimentos de segurança e pela subsequente autorização de descolagem decorreu de exigências operacionais impostas pelas condições meteorológicas e pelas autoridades competentes, circunstâncias sobre as quais a Reclamada não exercia qualquer controlo. Não se demonstrou, por conseguinte, que o prolongamento da permanência na aeronave fosse imputável a qualquer atuação culposa da transportadora.

Por outro lado, também sempre se concluiria pela inexistência de culpa da Reclamada. Com efeito, resultou demonstrado que a transportadora aérea se encontrava legalmente impedida de iniciar a descolagem sem a prévia autorização das autoridades competentes, não dispondo de qualquer poder para determinar o prosseguimento da viagem em sentido diverso. A decisão de manter a aeronave em solo, bem como o momento em que foi autorizada a descolagem, dependiam exclusivamente das autoridades aeronáuticas e das exigências operacionais e de segurança vigentes, circunstâncias sobre as quais a Reclamada não exercia qualquer controlo, não lhe sendo dirigível qualquer juízo de censura.

Nestes termos, a transportadora não determinou livremente a manutenção dos passageiros a bordo, encontrando-se impedida de prosseguir a operação sem a necessária autorização das entidades competentes. A decisão quanto à possibilidade de descolagem não se encontrava na sua disponibilidade, estando antes dependente de requisitos operacionais e de segurança que lhe eram externos. Não lhe era, assim, exigível – ou possível – uma conduta diversa, designadamente a realização da descolagem sem a observância das autorizações impostas pelas autoridades aeronáuticas, sob pena de violação das normas de



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

segurança aplicáveis ao transporte aéreo. A permanência dos passageiros no interior da aeronave resultou, deste modo, de uma condicionante operacional alheia à vontade e ao controlo da Reclamada, não se verificando qualquer atuação culposa que lhe possa ser imputada.

Quanto aos danos morais, os mesmos são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, cujo critério geral assenta na tutela dos "danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito". A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado".

Face à prova produzida, não se ignora que a permanência do Reclamante no interior da aeronave durante cerca de seis horas, aguardando autorização para a descolagem, possa ter sido apta a causar desconforto, ansiedade ou transtorno, aliadas à fome pela ausência de alimentação. Tais circunstâncias, em abstrato, poderão assumir relevância no plano dos danos não patrimoniais. Porém, a responsabilidade civil não se basta com a existência de um dano, exigindo a verificação cumulativa dos demais pressupostos legalmente previstos, designadamente a ilicitude da conduta, a culpa do agente e o nexo de causalidade entre a atuação imputada e os danos alegadamente sofridos.

Conforme se demonstrou, no caso em apreço não se demonstrou qualquer atuação ilícita ou culposa da Reclamada, uma vez que a manutenção dos passageiros no interior da aeronave resultou da impossibilidade de prosseguir a operação sem a necessária autorização das entidades competentes, decisão que escapava ao seu poder de disposição. A transportadora encontra-se vinculada ao cumprimento das exigências de segurança aeronáutica aplicáveis, não lhe sendo exigível que procedesse à descolagem sem a respetiva autorização.



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Portanto, mesmo que se admita a ocorrência de incómodos suscetíveis de consubstanciar danos não patrimoniais, a ausência dos restantes pressupostos da responsabilidade civil determina a improcedência do pedido indemnizatório formulado.

**4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, por consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

**5. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 1.600 € (mil e seiscentos euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)



Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt