



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Processo n.º 1943/25

SENTENÇA

Sumário:

- 1 - O atraso na realização de voo por período superior a 3 horas determina, em princípio, a responsabilidade da transportadora e a atribuição ao cliente de uma indemnização.
- 2 - Exceciona-se a situação em que o atraso é devido a circunstâncias extraordinárias, como é, designadamente, um problema surgido no sistema de navegação com auxílio de GPS que não se mostrou imputável à transportadora.

I - [REDACTED]
apresentou reclamação contra

[REDACTED]

Alegou que efetuou reserva num voo, no sentido Funchal-Lisboa, junto da Reclamada, com o n.º [REDACTED] com data e partida para o dia 22/05/2025.

No dia 22/05/2025, o voo [REDACTED] teria como hora de partida agendada para as 14h15m. O voo teve um atraso de mais de 3 horas, tendo partido às 17h39m e chegado às 19h12m a Lisboa.

A Reclamada apenas enviou *e-mails* a referir o atraso mais de uma hora depois da hora prevista de partida, sem ter indicado o motivo do atraso.

Não foi dada qualquer explicação aos passageiros para o atraso do voo, nem qualquer *voucher* de refeição ou assistência durante o tempo de espera.

A Reclamante verificou a sua elegibilidade para receber compensação por atraso de voo superior a 3 horas e segundo o *site* da Reclamada, o atraso deveu-se a “perturbação causada por circunstâncias inesperadas e extraordinárias, que estavam fora do nosso controlo”.

No entanto, a Reclamada não se justificou nem provou que circunstâncias foram essas, sendo que a reclamada deve provar os factos.

Pretende a compensação de € 250,00 pelo atraso do voo.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

A Reclamada contestou e alegou que o atraso do devido a um problema que surgiu com o sistema GPS necessário à realização da navegação aérea que afetou este e outros voos, constituindo um evento externo estranho à Reclamada e que não lhe é imputável.

II - Foi realizado o julgamento após o que se consideram provados os seguintes factos:

- A Reclamante efetuou reserva num voo, no sentido Funchal-Lisboa, junto da reclamada, com o n.º [REDACTED], com data e partida para o dia 22/05/2025.
- No dia 22/05/2025, o voo [REDACTED] teria como hora de partida agendada para as 14h15m.
- O voo teve um atraso de mais de 3 horas, tendo partido às 17h39m e chegado às 19h12m a Lisboa.
- O referido atraso foi devido a um problema que surgiu com o sistema de navegação aérea por intermédio de GPS que implicou vários atrasos e alterações de rotações, abarcando designadamente o avião que estava destacado para a realização da viagem.
- Assim ocorreu porque, como referiu a [REDACTED] existiu uma alteração no formato dos dados transmitidos por satélite.

Os factos apurados resultam fundamentalmente da análise da documentação junta pela Reclamada, a par da informação que foi obtida através da [REDACTED] e que consta de fls. 73.

III – Perante situações de cancelamento de voos ou de atraso superior a 3 hora é reconhecido aos passageiros um direito de indemnização, o qual, porém, é excluído quando o cancelamento ou o atraso é devido a circunstâncias extraordinárias.

No caso concreto, os factos apurados revelam que o atraso no voo foi devido a uma circunstância imponderável e fora do controlo da transportadora aérea, já que, navegando os aviões com auxílio do sistema de GPS, as interferências que ocorreram determinaram atrasos em diversos voos e em diversos aviões, incluindo aquele em que a Reclamante se faria transportar.

O sistema de navegação por GPS constitui um elemento imprescindível para a realização do transporte aéreo com a necessária segurança, de modo que tal determina a desresponsabilização da Reclamada.

IV – Face ao exposto, julgo improcedente a reclamação e absolvo a Reclamada do pedido.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Sem custas.

Funchal, 11-3-26.

A. Abrantes Geraldes

