



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1166 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Regulamento (CE) nº 261/2004; Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro; Lei 24/96, de 3 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Indemnização de € 400,00

---

## **SENTENÇA Nº 383 / 2023**

---

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### **1. RELATÓRIO:**

Segundo alega o reclamante:

O voo ---, de 20/10/2022, no qua viajou, com partida de Bruxelas e com destino a Lisboa, em vez de chegar à hora prevista, às 22H35, chegou a Lisboa no dia seguinte, às 2H15.

O voo percorreu distância superior a 1 500 Kms e teve um atraso de chegada ao destino superior a 3 Horas.

Pretende ser indemnizado ao abrigo do Regulamento (CE) nº 261/2004.

A reclamada veio responder à presente reclamação e depois contestar alegando, em suma:

O voo ---649 do dia 20/10/2022, com partida de Bruxelas chegou a Lisboa, seu destino, com um atraso de 3H40.

A aeronave que operou o voo do reclamante, com percurso de Bruxelas para Lisboa, também havia realizvado o percurso inverso, de Lisboa para Bruxelas (- --).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Em caso de fenómenos que possam afectar os voos o Eurocontrol, entidade responsável pelo Controlo do Espaço aéreo Europeu, emite mensagens codificadas que envia às companhias aéreas, que prevêm regulações com explicação das suas causas, atribuindo novos horários aos voos afectados, alterando os horários de partida e chegada dos mesmos, para garantir a sua segurança, aumentando frequentemente o espaçamento entre as aterragens e as descolagens das diversas e respectivas aeronaves.

A partir do momento em que a reclamada recebe as aludidas mensagens (SAM ou SRM) tem de cumprir obrigatoriamente as mesmas.

No dia 20/10/2022 o aeroporto de Lisboa tinha a sua capacidade reduzida em consequência de implementação de um novo sistema de gestão do tráfego aéreo, que conduziu à emissão de diversas mensagens (SAM e SRM).

O voo -- partiu de Lisboa com um atraso de 3H43 e chegou ao seu destino como um atraso de 3H25, o qual se ficou a dever essencialmente, ao código de atraso 82, que impediu que o voo -- descolasse à hora inicialmente prevista.

Para o voo --- foi emitido um SAM em 20/10/2022, que previa que a hora de partida passasse a ser às 17H56, em vez da hora inicialmente prevista (código 82).

Tal atraso ficou a dever-se a congestionamento do tráfego aéreo causado pela implementação de um novo sistema de gestão do tráfego aéreo TOPKY por parte da NAV.- E.P.E.

Foi emitida a Regulação LPNOL20M entre as 6H00 e as 23H00 do dia 20/10/2022 que implicou uma redução da capacidade do aeroporto de Lisboa, que conduziu a constrangimentos para todas as companhias aéreas que tiveram que proceder a cancelamentos de voos e suportar atrasos diversos.

O voo --- partiu de Lisboa com um atraso de 1H42 causado pela redução da capacidade do aeroporto e que foi devida à implementação do referido sistema de navegação, com a emissão de uma decisão de gestão de tráfego à qual a reclamada é alheia.

Só o restante atraso, inferior a 3H00 (2H01) pode ser directamente imputável à reclamada.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

### **Factos provados:**

Ficaram provados todos os factos alegados na versão do reclamante e na contestação da reclamada a que atrás se aludiu.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Está aqui em causa o pedido de indemnização por atraso de um voo de avião a efectuar pela reclamada de Bruxelas com destino a Lisboa, no qual o reclamante se fez transportar.

Sendo certo que provado ficou que o aludido voo (---) teve um atraso com a duração total de 3H40.

Ao contrato de transporte aéreo internacional, como o vertente, tem aplicação a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, efectuada em Montreal, em 28 de Maio de 1999, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, bem como o Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, que entrou em vigor em 17 de Fevereiro de 2005, e que estabelece regras comuns aos Estados-Membros para a indemnização e assistência de passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque, de cancelamento ou atraso considerável dos voos<sup>1</sup>.

O dito Regulamento (CE)<sup>2</sup>, e para além do mais, estabelece regras para indemnizar os passageiros em caso de cancelamento ou de atrasos nos voos. Da leitura imediata do art. 6.º, atinente aos “Atrasos” poderia concluir-se que os mesmos apenas dão direito à assistência prevista no art. 9.º, mas a verdade é que a jurisprudência do TJUE tem tido uma influência decisiva na sua interpretação, compatibilizando este instrumento jurídico com a aludida Convenção de Montreal, que faz também parte integrante da ordem jurídica da União.

---

<sup>1</sup> É objectivo de tal Regulamento Comunitário defender os interesses dos passageiros dos transportes aéreos, garantindo que as respectivas transportadoras asseguram um nível elevado da sua protecção em caso de perturbação durante a viagem, tendo-se simultaneamente em conta as implicações financeiras para o sector dos transportes - Ac. da RL de 23/11/2017 (Ondina Alves), Pº 4453/15.4T80ER.L2-2.

<sup>2</sup> Cfr. também “**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**”- (2016/C 214/04).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Tendo vindo o aludido Tribunal de Justiça<sup>3</sup> reiteradamente a repetir, na sua jurisprudência, na interpretação de uma disposição de direito comunitário, que quando os passageiros são vítimas de um atraso considerável, ou seja, de duração igual ou superior a três horas, devem os mesmos dispor de um direito de indemnização, com fundamento no art. 7.º do Regulamento citado, à semelhança daqueles cujo voo foi cancelado (cfr. também arts 5.º e 6.º do mesmo Regulamento)<sup>4</sup>.

Pois tais passageiros também sofrem uma perda de tempo considerável e irreversível, e, assim, um prejuízo análogo.

E, dado que esse prejuízo se materializa, no que diz respeito aos atrasos de voos, à chegada ao destino final, o Tribunal de Justiça já decidiu que um atraso deve ser apreciado, para efeitos da indemnização prevista no artigo 7.º, em relação à hora de chegada a esse destino.

Pelo que, tendo o voo do reclamante sofrido um atraso superior a três horas, teria o mesmo, em princípio, direito a receber uma indemnização no valor de €400.

Mas, por outro lado, prescreve o aludido art. 5.º, no seu n.º 3 que a transportadora aérea não é obrigada a pagar a dita indemnização, se provar que o cancelamento (ou o atraso) se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis<sup>5</sup>.

Recaindo, assim, a prova desta excepção, de que o atraso, *in casu*, se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias, totalmente sobre a transportadora.

Estamos com a reclamada quando a mesma, com respaldo em jurisprudência e doutrina que melhor cita na sua contestação, sustenta que o atraso em questão se ficou a dever, em parte, a restrições de tráfego aéreo que lhe foram impostas pela respectiva autoridade, consubstanciando as mesmas circunstâncias extraordinárias que impedem, desde logo, o direito à pretendida indemnização<sup>6/7</sup>.

---

<sup>3</sup>Como se tem entendido na jurisprudência nacional, a jurisprudência do TJUE tem predominantemente um carácter vinculativo, em relação às matérias abrangidas pelo direito comunitário, sendo o mesmo um corolário da obrigatoriedade de reenvio imposta pelo Tratado de Roma.

<sup>4</sup> Citado ac. da RL.

<sup>5</sup> As transportadoras aéreas não estão obrigadas a pagar a indemnização prescrita no citado art. 7.º se provarem que o atraso considerável (ou cancelamento) se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, mais precisamente devido a circunstâncias que escapam ao seu controlo efectivo – Ac. Sturgeon, Ac. 22.12.2008 Wallentin-Hermann, Colet., p. I-11061.

<sup>6</sup> Cfr., ainda, considerando (15) do citado Regulamento

<sup>7</sup> O próprio reclamante, no seu depoimento, admite que o atraso de 1H42 no voo ---, se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias. O que ele não admite é que tal atraso se repercuta no voo --.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Não se vislumbrando que perante tal imposição, tais circunstâncias extraordinárias pudessem ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (art. 5.º, n.º 3 do Regulamento (CE) n.º 261/2004). Pois, e desde logo, as referidas restrições do tráfego aéreo são imperativas, devendo a reclamada estrita obediência às mesmas.

E, tratando-se, *in casu*, de um voo de retorno, o ---, haverá ainda que ter em conta que o atraso à chegada, o do ---, e na medida não imputável à reclamada, em 1H42, impediu o regresso a Lisboa na hora prevista, e, conseqüentemente, fizesse que aquela aeronave onde o reclamante era transportado, tivesse chegado ao destino com mais de 3H00 de atraso.

O atraso de 3H40 inclui o de 1H42 que o avião que serviria de retorno teve que suportar por força das aludidas circunstâncias extraordinárias.

Pois, caso o voo --- não tivesse sofrido o atraso de 1H42 decorrente do Código 81 da Lista de Códigos de Atraso IATA, o mesmo chegaria mais cedo ao seu destino (Bruxelas)

O restante atraso, cuja causa não nos foi possível averiguar por falta de matéria de facto comprovada a seu respeito, é inferior a 3H00 e, assim, insusceptível de dar lugar à pretendida indemnização.

Sem necessidade de mais explicações a tal respeito.

Sendo certo que a transportadora pode invocar uma circunstância extraordinária que afectou o voo anterior operado pela mesma aeronave desde que exista um nexos de causalidade entre tal ocorrência extraordinária e o atraso do voo seguinte.

Nexos esse que ficou demonstrado, já que o atraso se ficou a dever, na referida parte, repete-se, a impostas restrições de tráfego aéreo, alheias à reclamada, que impediram a descolagem da aeronave no tempo inicialmente previsto.

Tendo a reclamada, como já dito, que acatar tal decisão da autoridade de tráfego aéreo.

Com efeito, as decisões tomadas pela entidade competente sobre o tráfego aéreo, que a reclamada não podia controlar, por serem imperativas e que afectaram o voo de retorno, o -- (Lisboa-Bruxelas), repercutem-se no subsequente, no -- (Bruxelas-Lisboa). Mais precisamente em 1H42.

Devendo, assim, na existência do nexos causal antes aludido, ser tidas em conta, no dito voo subsequente<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Ac. do TJUE, Quarta Secção, de 11/6/2020.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, na improcedência da reclamação, absolvo a reclamada ---- do pedido.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 12 de setembro de 2023.

O Juiz Árbitro

(Henrique Serra Baptista)