

Processo nº 1062/2025

Sentença n.º 255

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. A competência territorial do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é, nos termos do artigo 3.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, correspondente à Área Metropolitana de Lisboa;

II. Por outro lado, nos termos do artigo 5.º, n.º 2 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica;

III. Residindo a consumidora nos Açores na data da celebração do contrato, o centro de arbitragem competente é o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo dos Açores, devendo a juíza-árbitra signatária declarar o presente Tribunal incompetente em função do território.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a realizar a viagem da Ilha Terceira - Lajes para Lisboa, no dia 14 de fevereiro de 2025, no voo ---. O voo tinha partida agendada para 11h50, contudo o horário foi sucessivamente alterado, apenas tendo partido em direção ao destino pelas 16h18, o que perfaz mais de quatro horas de atraso.

Neste contexto, peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor 400 € (mil quatrocentos euros) ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

A Reclamada, por seu turno, confessa a existência do atraso, mas alega que o mesmo ficou a dever-se a situações meteorológicas adversas as quais escapam ao seu controlo – e as quais causaram restrições no normal funcionamento do espaço aéreo – não tendo sido possível adotar quaisquer outras medidas para minorar o impacto sentido. Invoca, portanto, a existência de uma circunstância extraordinária para afastar a pretensão da Reclamante, peticionando a sua absolvição do pedido.

Face à ausência da Reclamada não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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) A Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido um bilhete para viajar da Ilha Terceira - Lajes para Lisboa, no dia 14 de fevereiro de 2025, no voo ---;
- c) A Reclamante reside em Angra do Heroísmo;
- d) A passagem aérea foi adquirida on-line;
- e) O voo ----tinha partida agendada para 11h50;
- f) O horário de partida foi sucessivamente alterado, apenas tendo partido em direção ao destino pelas 16h18, o que perfaz mais de quatro horas de atraso;

- g) Existiu a situação que é designada de *low visibility operation* devido a nevoeiro no aeroporto de Lisboa, tendo começado pelas 03h00 da madrugada e durado até perto das 11h00;
- h) Estas condições provocaram fortes atrasos nos voos planeados e causaram disrupção da atuação de todos os operadores;
- i) A aeronave que partiu de Lisboa em direção à Ilha Terceira – Lajes e que depois realizou o voo de regresso partiu com atraso devido à rotação anterior;
- j) O atraso na rotação anterior ficou a dever-se à combinação do nevoeiro com as restrições aéreas daí resultantes.

4.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como pelas declarações da Reclamante em sede de audiência de discussão e julgamento. 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.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova estabelecidas no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil (CC), “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste sentido, a Reclamante logrou provar a celebração do contrato, a data e hora previstas do voo e aquela em que o mesmo acabou por partir. Ademais, foi também a Reclamante que dotou o Tribunal dos elementos para tomar conhecimento da residência desta e da forma de aquisição das passagens aéreas. Neste contexto, foi ainda ouvida a sua testemunha, Rui João Pestana de Almeida, o qual comprovou a duração do atraso.

A Reclamada, por seu turno, junto aos autos elementos probatórios para satisfazer o ónus previsto no artigo 342.º, n.º 2 CC, segundo o qual aquele contra quem o direito é invocado tem o ónus de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos desse direito. Deste

modo, através do testemunho oferecido por ---, funcionário da Reclamada, ficou o Tribunal esclarecido quanto aos factos g) a j)).

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

4.2. DE DIREITO

*

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

No que concerne à competência do Tribunal, importa apreciar a mesma ao abrigo do artigo 18.º, n.º 1 da Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (LAV – Lei da Arbitragem Voluntária).

De acordo com o artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), “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”. Este mecanismo de composição de litígios foi introduzido pela modificação operada à Lei de Defesa do Consumidor pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da LDC, apresenta-se um conjunto de requisitos de preenchimento cumulativo para que um conflito possa ser submetido ao mecanismo de arbitragem necessária ali previsto. Neste sentido, determina-se que estão abrangidos pela arbitragem necessária (i) os conflitos de consumo, (ii) de reduzido valor económico¹, (iii) quando exista opção expressa do consumidor e (iv) o litígio seja submetido à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

¹ Cf. artigo 14.º, n.º 3 da LDC, onde se estabelece que se consideram “conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância”.

No litígio em apreço pelo Tribunal verifica-se, desde logo, e sem necessidade de grandes considerações, o preenchimento dos requisitos listados de todos os requisitos para que exista uma relação de consumo. Em primeiro lugar, estamos perante um litígio cujo valor não excede a alçada dos tribunais de 1.^a instância, a qual está fixada nos 5.000€ (cinco mil euros)². Com efeito, o valor do pedido do Reclamante foi de 400 € (quatrocentos euros).

Em segundo lugar, o início do processo de arbitragem resultou de uma opção expressa da consumidora – que assume a posição de Reclamante no presente processo – a qual optou, no exercício da sua autonomia privada, por iniciar o procedimento arbitral.

O terceiro requisito também se encontra preenchido, uma vez que o CACCL integra a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) que foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, alterada pela Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

Assim, resta somente determinar se nos encontramos perante um conflito de consumo. De acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da LDC³, qualifica-se juridicamente como consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.” No litígio em apreciação, a consumidora adquiriu a viagem por motivos de lazer, configurando uma relação de consumo.

² Cf. artigo 44.º, n.º 1, da Lei n.º 62/2013, de 16 de agosto, na redação da Lei n.º 35/2023

³ Definição esta que consubstancia “a definição central de consumidor”, cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 40.

Sucede, porém, que a competência do Tribunal também tem requisitos no plano territorial. Com efeito, a competência territorial do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é, nos termos do artigo 3.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, correspondente à Área Metropolitana de Lisboa.

É certo que, nos termos do artigo 5.º, n.º 2 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica. Tendo ficado provado que a Reclamante reside nos Açores – em Angra do Heroísmo – o centro de arbitragem competente é o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo dos Açores, devendo a juíza-árbitra signatária declarar o presente Tribunal incompetente em função do território, absolvendo a Reclamada da instância com os devidos efeitos legais.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente ação, absolvendo-se a Reclamada da instância em virtude da incompetência do Tribunal territorial para conhecer do litígio.

6. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 400 € (quatrocentos euros) que corresponde ao pedido da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de julho de 2025

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)