

**Processo n.º 791/2025**

**Sentença n.º 277/2025**

---

## **1. PARTES**

**RECLAMANTES:** ----, devidamente identificados nos autos;

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

## **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 atrasos de voos é regulada no artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, onde se estabelece a existência de um dever de assistência pela transportadora aérea;

**III.** A violação deste dever de assistência não gera um valor indemnizatório, mas apenas o dever de ressarcir os passageiros pelas despesas em que tenha incorrido por virtude desta violação;

**IV.** Por construção jurisprudencial do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) tem-se vindo a decidir que em caso de atraso os passageiros podem beneficiar de indemnização dos passageiros caso se verifiquem dois requisitos cumulativos: (i) a existência de um atraso e (ii) que o mesmo seja superior a três horas;

**V.** O direito a indemnização pode ser afastado caso se verifique (i) a existência de uma circunstância extraordinária e (ii) 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.

### **3. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido três bilhetes para viajar de Malta para o Aeroporto Internacional de Lisboa Humberto Delgado. A viagem deveria ter lugar no dia 12.09.2024, pelas 18h05. Sucede, porém, que o voo foi atrasado pela Reclamada, tendo apenas partido pelas 20h51, chegando a Lisboa pelas 23h33 quando deveria ter aterrado pelas 20h30.

Alegam ainda os Reclamantes que não lhes foram disponibilizados alimentos ou sequer água aquando da sua presença na aeronave, tendo adquirido a expensas próprias águas pelo custo de 6 € (seis euros) e não existindo sanduiches ou que fosse que pudessem adquirir, pois a comida esgotou.

Neste contexto, os Reclamantes contactaram a Reclamada com vista a obter a indemnização prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004. Não tendo logrado obter essa pretensão, em virtude do atraso e da distância, peticionam ao Tribunal a condenação da Reclamada numa indemnização de 400 € (quatrocentos euros) cada, num total de 1.200 € (mil e duzentos euros) pelo atraso do voo, ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 261/2004, acrescido de 75 € (setenta e cinco euros) cada, num total de 225 € (duzentos e vinte e cinco euros) pela violação do dever de assistência, bem como o valor das águas. Nestes termos, perfaz-se um pedido de condenação no total de 1.431€ (mil quatrocentos e trinta e um euros).

A Reclamada, na sua contestação, não impugna a existência do atraso, mas alega, em síntese, 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 uma circunstância extraordinária, designadamente restrições impostas pela EUROCONTROL e que, como tal, se apresentam externas à vontade da Reclamada. Ademais, sustenta que a violação do dever de assistência não gera uma obrigação automática de indemnizar os Reclamantes na forma de sanção pecuniária. Finalmente, a Reclamada confessa-se devedora do valor despendido na aquisição das águas, num total de 6 (seis) euros.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

### 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 adquiriram, por via da reserva IP2TMA, três bilhetes para o voo n.º FR9654, operado pela Reclamada, a realizar na data de 12.09.2024, com partida do aeroporto de Malta (MLA) para Lisboa (LIS);
- c) A partida prevista era 18h05 e a chegada pelas 20h30;
- d) O voo partiu de Malta pelas 20h51 e chegou a Lisboa pelas 23h34;
- e) Não foram fornecidos alimentos ou bebidas aos Reclamantes pela Reclamada;
- f) Os Reclamantes adquiriram a expensas próprias águas a bordo da aeronave pelo preço de 6 € (seis euros);
- g) A aeronave da Reclamada com o registo “---” estava escalada para realizar os seguintes voos: FR7219 Malta- Aeroporto de Valência, e o voo inverso FR7218 (ida e volta), seguido do voo FR9654 Malta - Lisboa e o voo inverso (ida e volta);
- h) O voo FR7219 sofreu um atraso devido à alteração do *slot* impostas pela EUROCONTROL: códigos LPPTA12A (relativo à capacidade do aeroporto de destino) e LPPTA12N (ATC capacity);
- i) A EUROCONTROL é a *European Organization for the Safety of Air Navigation*;
- j) A distância entre Lisboa e Malta é superior a 1.500 km (mil e quinhentos quilómetros).

### 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 de parte. 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.

Da prova documental junta aos autos pela Reclamada resulta que, efetivamente, que no dia do voo foram impostas restrições ao tráfego aéreo pela EUROCONTROL e que impactaram diretamente o voo dos Reclamantes. Ademais, os documentos juntos são emitidos pela EUROCONTROL, não tendo o Tribunal qualquer motivo ou indício que permita desacreditar a validade dos dados que neles constam.

Por outro lado, sempre se acrescente que ao contrário da linha de argumentação dos Reclamantes, as restrições de tráfego aéreo são imperativas, condicionando totalmente a atuação das Reclamadas: não estamos perante meras recomendações. Em outras palavras, as aeronaves estão impedidas de levantar voo, de circular no espaço aéreo e de aterrar sem autorização por parte das respetivas torres de controlo do espaço aéreo. A atribuição de um *slot* não se consubstancia numa autorização direta para levantar ou aterrar; dito de outro modo, atribuição uma faixa horária é um procedimento prévio à efetiva autorização para utilizar a mesma.

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

### 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 officiosamente 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, 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<sup>1</sup> (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.

---

<sup>1</sup> Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aqueles têm direito à compensação financeira prevista pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 e que peticionam nos seguintes termos: indemnização de 400 € (quatrocentos euros) cada, num total de 1.200 € (mil e duzentos euros) pelo atraso do voo, ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 261/2004, acrescido de 75 € (setenta e cinco euros) cada, num total de 225 € (duzentos e vinte e cinco euros) pela violação do dever de assistência, bem como o valor das águas.

No que respeita ao 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).

A matéria dos atrasos é regulada no artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)<sup>2</sup> – essencial em virtude do princípio da interpretação conforme do Direito da União Europeia – tem-se vindo, em sede de reenvio prejudicial, a decidir que os passageiros que tenham sido vítimas de atraso considerável, igual ou superior a três horas<sup>3</sup> [destaque nosso], na chegada ao destino contratualizado, beneficiam do direito à indemnização consagrado no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em termos idênticos aos dos passageiros cujo voo foi objeto de cancelamento, contanto que que não tenha existido reencaminhamento por parte da transportadora, nos termos regulados no artigo 5.º, n.º 1, al. c), parágrafo iii).

---

<sup>2</sup> A título meramente exemplificativo, cf. acórdão de 4 de maio de 2017, processo C-315/15 Marcela Pešková e Jirí Pešká / Travel Service a.s, bem como o processo C-11/11 Air France SA/Heinz-Gerke Folkerts e Luz-Tereza Folkerts, ambos disponíveis em <https://curia.europa.eu/>. Cf., ainda, o acórdão de 19 de novembro de 2009, processos apensos C-402/07 e C- 432/07, disponível no mesmo local atrás referido.

<sup>3</sup> Cf. Conforme afirma o TJUE “Por outro lado, o Tribunal de Justiça declarou igualmente que, quando os passageiros sofram à chegada um atraso considerável do seu voo, ou seja, de uma duração igual ou superior a três horas, dispõem de um direito a indemnização com base no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004 (v., neste sentido, Acórdãos de 19 de novembro de 2009, Sturgeon e o, C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716, n.ºs 60 e 61, e de 23 de outubro de 2012, Nelson e o, C-581/10 e C-629/10, EU:C:2012:657, n.ºs 34 e 40)”, cf. ponto 19, Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção), 7 de julho de 2022, processo C-308/2.

Esta interpretação protetora dos passageiros é de matriz jurisprudencial e assenta na verificação de dois requisitos cumulativos: (i) a existência de um atraso e (ii) que o mesmo seja superior a três horas. Por conseguinte, estando apenas um atraso que reúna as aquelas características previstas no artigo 6.º, n.º 1, al. a) do referido Regulamento *pode* gerar na esfera jurídica dos passageiros o direito a indemnização previsto no artigo 7.º do mesmo Regulamento. Estes dois pressupostos estão preenchidos no litígio *sub judice*.

Por conseguinte, resta verificar se quanto a este atraso existe alguma circunstância extraordinária que não poderia ter sido evitada mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, nos termos do artigo 5.º, n.º 3 do referido Regulamento. 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<sup>4</sup>. Há, no entender, do Tribunal que analisar cada um dos motivos apresentados para concluir se o mesmo se reconduz ou não ao conceito de “circunstância extraordinária”.

No considerando 15 do Regulamento n.º 261/2004 pode ler-se a propósito do conceito em causa que estaremos perante circunstâncias extraordinárias quando as mesmas “[c]onsiderar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a uma determinada aeronave num determinado dia provoque um atraso considerável (...) não obstante a transportadora aérea em questão ter efectuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos.)”.

Com efeito, a existência de restrições de tráfego aéreo traduz-se numa imposição que escapa ao controlo da Reclamada, pelo que a inexistência de capacidade do aeroporto de Lisboa ou uma restrição relativa a ATC capacity configura-se como uma circunstância

---

<sup>4</sup> 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).

extraordinária à qual a Reclamada não se poderia furtar de qualquer modo. Portanto, neste ponto, salvo melhor opinião, entende o Tribunal que a Reclamada perante esta circunstância extraordinária nada poderia ter feito para obstar ao atraso que se verificou.

Tem, portanto, o Tribunal por verificada a existência de uma circunstância extraordinária e do respetivonexo de causalidade quanto ao atraso objeto dos presentes autos.

É certo que os Reclamantes destacaram largas vezes a ideia de inexistirem, por parte da Reclamada, mecanismos de redundância que lhe permitissem suprir o atraso. Não só se apresenta como excessivamente oneroso exigir a companhia aérea que tenha uma aeronave suplente em cada aeroporto em que opera, como no caso dos autos não teria permitido ultrapassar o essencial: a falta de autorização da EUROCONTROL para que a aeronave levantasse voo.

\*

Quanto à violação do direito de assistência: este direito 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), obriga a transportadora a prestar refeições e bebidas em proporção razoável com o 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”<sup>5</sup>.

Não resulta, pois, do Regulamento a existência de uma sanção pecuniária pela violação do dever de assistência, motivo pelo qual improcede essa pretensão dos Reclamantes.

\*

---

<sup>5</sup> Comunicação da Comissão (2016/C 214/04).

Quanto ao valor das águas, a Reclamada confessou-se devedora do mesmo, motivo pelo qual se procede à condenação da mesma no reembolso de 6 (seis) euros.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido dos Reclamantes, condenando-se a Reclamada no pagamento de 6 € (seis euros), através de transferência bancária a realizar no prazo de 20 (vinte dias) úteis.

#### **5. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 1.431€ (mil quatrocentos e trinta e um euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de julho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)