

Processo n.º 2207/2025

Sentença n.º 415/2'25

1. PARTES

RECLAMANTE: , devidamente identificada nos autos;

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

2. SUMÁRIO

I. Ao cancelamento 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 a indemnização pode ser afastado pela transportadora 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

Alega a Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido um bilhete para viajar de Lisboa para Cracóvia, com escala em Frankfurt. A viagem deveria ter lugar no dia 04.10.2025, devendo chegar a Cracóvia às 12h00. Sucede, porém, que alega a Reclamante que o voo de Frankfurt foi cancelado, sendo que deveria ter partido pelas 10h25 e partiu somente pelas 17h20, indo fazer escala em Viena onde ficou três horas em espera. Por consequência, a Reclamante alega que chegou a Cracóvia somente pelas 23h00.

Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 600 € (seiscentos euros) ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004.

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 um erro no sistema de gestão de voos do Aeroporto de Frankfurt que impediu a realização do voo em causa (entre outros) e, como tal, se apresenta como externa à vontade da Reclamada.

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) A Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido um bilhete para viajar de Lisboa para Cracóvia, com escala em Frankfurt;
- c) A viagem deveria ter lugar no dia 04.10.2025, devendo chegar a Cracóvia às 12h00;
- d) O voo de Frankfurt foi cancelado, sendo que deveria ter partido pelas 10h25 e partiu somente pelas 17h20, tendo a Reclamante ainda feito escala em Viena onde ficou três horas em espera;
- e) A Reclamante alega chegou a Cracóvia somente pelas 23h00;
- f) Na data do voo verificou-se um erro no sistema de gestão de voos do Aeroporto de Frankfurt;

- g) O erro no sistema de gestão de voos do Aeroporto de Frankfurt provocou diversos cancelamentos, incluindo o cancelamento do voo da Reclamante.

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 existiu um erro no sistema de gestão de voos do Aeroporto do Frankfurt que impactou diretamente o voo da Reclamante. Ademais, também se demonstra que a Reclamada reencaminhou a Reclamante na primeira oportunidade para o destino.

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 oficiosamente conhecer.

*

Entre a Reclamante 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 Julho¹ (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”.

Estando qualificada juridicamente a relação entre a Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aquela tem direito à compensação financeira prevista pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 e que peticiona nos seguintes termos: indemnização de 600 € (quatrocentos euros) ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 261/2004.

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 cancelamentos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Com efeito, nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – quais os direitos que assistem aos passageiros numa situação de cancelamento de voo, os quais se cifram, sucintamente, no direito a receber assistência conforme estabelecido no artigo 8.º e no direito a uma indemnização caso se preencham os pressupostos do artigo 7.º.

Logo, nos termos do artigo 5.º, n.º 1, c) do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os passageiros têm o direito a receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º.

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

Contudo, o direito a indemnização é, desde logo, afastado nas situações que se reconduzam ao previsto nas subalíneas do artigo 5.º, n.º 1, al. c). 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 TJUE². 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”.

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 operadora não é obrigada a pagar essa indemnização, deve ser visto como uma exceção a esse princípio. Logo, esta última disposição deve ser objecto de interpretação estrita”.³

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 TJUE⁴. 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.

² 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).

³ Cf. Processo C-549/07 (Wallentin-Hermann).

⁴ 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).

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.”

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 2019⁵, 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”⁶.

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 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”⁷.

Ademais, o TJUE divide os eventos extraordinários como internos e externos, conforme resulta da Comunicação da Comissão C/2024/5687. Tal como resulta da referida Comunicação, “[o]s eventos «externos» resultam de circunstâncias externas, mais ou

⁵ Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/>.

⁶ Cf. Processo C-74/19 (Transportes Aéreos Portugueses, SA).

⁷ 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

menos frequentes na prática, mas que a transportadora aérea não controla, porque têm por origem um facto natural ou de um terceiro, como outra transportadora aérea ou um ator público ou privado que interfere na atividade aérea ou aeroportuária”⁸. A tónica parece residir, 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 pássaros⁹, a colisão com outras aeronaves¹⁰, danos causados por um objeto estranho¹¹, entre outros.

Nos presentes autos estamos perante um erro no sistema de gestão do tráfego do Aeroporto de Frankfurt, o qual não pode ser de forma alguma imputado à Reclamada ou à sua atividade. A gestão do sistema de tráfego é da responsabilidade do próprio aeroporto, ficando a Reclamada sujeita a cumprir as suas orientações. Destarte, a existência de tal erro – que levou a restrições no tráfego aéreo – traduz-se numa imposição que escapa ao controlo da Reclamada, pelo que a mesa se configura como uma circunstância 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 respetivo nexo de causalidade quanto ao cancelamento objeto dos presentes autos.

Neste sentido, resta determinar se o cancelamento não poderia ter sido evitado, apesar de a transportadora aérea ter tomado todas as medidas razoáveis. De acordo com o TJUE, no referido processo C-74/19, “a diligência exigida a essa transportadora aérea a fim de lhe permitir eximir-se à sua obrigação de indemnização pressupõe que ela mobilize todos os

⁸ Cf. 5.2.1.

⁹ Cf. Processo C-315/15 (Pešková e Peška).

¹⁰ Cf. Processo C-264/20 (Airhelp) ou Processo C-659/21 (Orbest).

¹¹ Cf. Processo C-501/17 (Germanwings).

recursos à sua disposição para assegurar um reencaminhamento razoável, satisfatório e na primeira oportunidade, entre os quais inclui a procura de outros voos diretos ou indiretos eventualmente operados por outras transportadoras aéreas que sejam membros ou não da mesma aliança aérea e com chegada num horário menos tardio que o voo seguinte da transportadora aérea em causa” ou “ou que a realização desse reencaminhamento constituísse para esta última um sacrifício insuportável face às capacidades da sua empresa no momento relevante, o que cabe ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar”. E tal prova foi realizada: embora com um atraso significativo, a Reclamante chegou ao destino ainda no próprio dia, tendo a Reclamada diligenciado no melhor sentido para que tal acontecesse, pese embora os constrangimentos inerentes a esse atraso tão significativo.

Por conseguinte, estão preenchidas as condições que permitem à Reclamada eximir-se do pagamento da indemnização à Reclamante, pese embora o cancelamento.

*

4. DECISÃO

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

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 600 € (seiscentos euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de outubro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)