

Processo n.º 2961/2025

Sentença n.º 520/2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, representando o segundo Reclamante a primeira Reclamante, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*;

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

III. O direito a indemnização pode ser afastado caso se verifique a existência de uma circunstância extraordinária e 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;

IV. O facto de o avião não ter aterrado em Lisboa deveu-se à combinação de dois fatores: (i) a avaria no sistema standby horizon e (ii) a existência de nevoeiro e trovoadas em Lisboa;

V. A avaria no sistema standby horizon não configura, de acordo com a jurisprudência do TJUE, uma circunstância extraordinária.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido bilhetes para viajar de Ponta Delgada para Lisboa. A viagem deveria ter lugar no voo ---, no dia 17.03.2025, pelas 06h40, devendo chegar ao destino pelas 10h00. Sucede, porém, que alegam os Reclamantes que, na data da viagem, foram informados que o avião estava com um problema técnico que o impedia de aterrar em Lisboa, alegadamente por a aeronave não dispor de uma peça essencial à aterragem em

condições de segurança. Neste sentido, alegam que o voo foi cancelado e, posteriormente, remarcado, tendo a viagem iniciado com mais de três horas de atraso em relação à hora de partida prevista.

Ademais, alegam que foram avisados que a aeronave ia seguir para o aeroporto do Porto, onde seria seguro aterrar, e onde faria uma escala técnica com vista à reparação da peça em questão estando uma equipa de engenheiros e pessoal técnico da Reclamada a aguardar a chegada da aeronave para providenciar a substituição da peça em falta.

A chegada a Lisboa aconteceu com um atraso superior a três horas, motivo pelo qual peticionam ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento da indemnização devida em caso de cancelamento de voo e prevista no Regulamento (CE) n.º 264/2001, no total de 500 € (quinhentos euros) pelos dois passageiros.

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 atraso resultou da existência de uma circunstância extraordinária, ie, a existência de condições meteorológicas que por questões de segurança não permitiam que a aeronave, sem sofrer aquela reparação, pudesse aterrar em segurança. Pede a sua absolvição do pedido.

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 celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido seis bilhetes para viajar de Ponta Delgada para Lisboa, no voo ---, no dia 17.03.2025, pelas 06h40, devendo chegar ao destino pelas 10h00;
- c) Na data da viagem, os Reclamantes foram informados que o avião estava com um problema técnico que o impedia de aterrar em Lisboa;
- d) Existia uma avaria no sistema *standby horizon*, o qual se encontrava inoperativo;
- e) Este sistema é uma unidade independente do resto da aeronave e dos sistemas integrados, a qual, se todos os sistemas falharem, permite verificar a atitude da aeronave;
- f) As condições atmosféricas não permitiam com esse equipamento inoperativo a entrada em Lisboa;
- g) Não foi possível reparar o sistema em Ponta Delgada;
- h) O voo partiu de Ponta Delgada pelas 09h23;
- i) O voo aterrou no Porto pelas 11h27;
- j) Os Reclamantes foram avisados que a aeronave ia seguir para o aeroporto do Porto, onde seria seguro aterrar, e onde faria uma escala técnica com vista à reparação da peça em questão estando uma equipa de engenheiros e pessoal técnico da Reclamada a aguardar a chegada da aeronave para providenciar a substituição da peça em falta;
- k) Em Lisboa existiam trovoadas e nevoeiro;
- l) A aeronave divergiu para o Porto e fez a referida escala técnica;
- m) A peça em questão foi substituída;
- n) O voo retomou a sua rota para Lisboa;
- o) A chegada a Lisboa aconteceu com um atraso superior a três horas, mais precisamente 3h32 minutos;
- p) motivo pelo qual peticionam ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento da indemnização devida em caso de cancelamento de voo e prevista no Regulamento (CE) n.º 264/2001, no total de 500 € (quinhentos euros) pelos dois passageiros.

3.1.1. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o voo --- tenha sido cancelado.

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 das partes.

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 o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Neste sentido, os factos considerados como provados e o facto não provado resultam, na íntegra, da documentação junta aos autos pelas partes. Com efeito, as partes apenas divergem, no que à factualidade diz respeito, quanto ao facto de os Reclamantes alegarem que foi cancelado o voo de Ponta Delgada. Sucede, porém, que se demonstrou que o voo não foi cancelado, mas tão-somente atrasado.

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 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, e em face da competência material do Tribunal, 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”. 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. Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada,

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

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 num montante total de 500 € (quinhentos euros).

No que respeita 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 (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)² – 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 horas³ [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 não tenha existido reencaminhamento por parte da transportadora, nos termos regulados no artigo 5.º, n.º 1, al. c), parágrafo iii).

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

² 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.

³ 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.

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 TJUE⁴. 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.)”.

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. 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.”

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).

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 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

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

⁸ Cf. 5.2.1.

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.

Como é de apreensão do senso comum, e tal como este Tribunal já se veio a decidir anteriormente, não pode a Reclamada (ou qualquer outra pessoa colocada naquela situação concreta) controlar os fatores meteorológicos, entre os quais se inclui a existência de trovoadas e nevoeiro. Contudo, pode – e deve – a Reclamada controlar o funcionamento dos sistemas, entre os quais o *standby horizon*. Com efeito, não foram as trovoadas que impediram a aterragem – tanto que a aeronave veio depois a efetivamente aterrar no aeroporto de destino –, mas, outrossim, o não funcionamento de um sistema que integra a própria aeronave e cuja manutenção integra a atividade normal da Reclamada.

A este propósito, cite-se o acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 23.11.2027¹², onde e afirma que “[a]lgumas das situações supra referidas vêm, todavia, sendo objecto de reservas e condicionamentos. Na situação mais relevante e frequente – falha técnica do equipamento - a jurisprudência do TJEU tem recusado liberar a responsabilidade do transportador, nos seguintes casos: a)- quando este, tendo sido detectada uma avaria de gravidade séria, tenha decidido manter a aeronave em operação sem reparar previamente a anomalia; b)- quando haja atraso por avaria pouco relevante e de risco não essencial; ou c)- quando tenha havido incumprimento das obrigações de revisão e manutenção periódica do equipamento. Por exemplo, no caso *Sturgeon/Böck*, o TJUE decidiu que avaria técnica não configura circunstância extraordinária excepto se decorrer de eventos não inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea ou escapar ao seu controlo efectivo.”. Em sentido convergente, considerem-se os processos C-402/07 e C-432/07 do

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).

¹² Cf. Processo n.º 4453/15.4T8OER.L2-2.

TJUE¹³, onde se decidiu “um problema técnico numa aeronave, que implica o cancelamento ou o atraso de um voo, não se enquadra no conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição, salvo se esse problema decorrer de eventos que, pela sua natureza ou a sua origem, não sejam inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea em causa e escapem ao seu controlo efectivo”.

Por conseguinte, não tendo as condições meteorológicas assumido a posição predominante no atraso, deve proceder a pretensão dos Reclamantes.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, por consequência, condenando-se a Reclamada no pagamento de 500 € (quinhentos euros), através de transferência bancária no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 500 € (quinhentos euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de dezembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

¹³ Cf. Processos C-402/07 e C-432/07 (Sturgeon & Böck).