

Processo n.º 3119/2025

Sentença n.º 521/2025

1. PARTES

RECLAMANTES: ----, devidamente identificados nos autos, sendo os segundo e terceiro Reclamantes representados pela primeira, conforme procuração junta aos 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;

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 embate e respetivo impacto provocado por um equipamento de assistência em terra (GSE), operado por terceiro – no caso dos autos a empresa SOUTH, prestadora de serviços de handling – consubstancia um facto alheio à esfera de controlo da transportadora aérea e que não se reconduz à sua atividade habitual.

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 Lisboa para Cancun, na data de 27.04.2025. A partida do voo deveria ter ocorrido às 15h25 da referida data.

Sucede, porém, que alegam os Reclamantes que apenas partiram em direção ao destino com mais de quatro horas de atraso, designadamente pelas 20h00, o que se traduziu em chegarem ao destino com mais de quatro horas de atraso.

Por conseguinte, peticionam ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) por passageiro, num total de 1.800 € (mil e oitocentos 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, peticiona a sua absolvição do pedido. Alega, em síntese, que estamos perante uma circunstância extraordinária, que impede o surgimento do direito de indemnização, e que a Reclamada conseguiu, em quatro horas, resolver o constrangimento e dar início à viagem dos Reclamantes, levando-os ao destino final. Sustenta, pois, que o embate e respetivo impacto provocado por um equipamento de assistência em terra (GSE), operado por terceiro – no caso dos autos a empresa SOUTH, prestadora de serviços de handling – consubstancia um facto alheio à esfera de controlo da transportadora aérea e que não se reconduz à sua atividade habitual.

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 bilhetes para viajar de Lisboa para Cancun, na data de 27.04.2025;

- c) A partida do voo deveria ter ocorrido às 15h25 da referida data;
- d) O voo em questão sofreu um atraso na rotação anterior (---), em virtude da imobilização da aeronave (AOG), causada por danos estruturais detetados na moldura da porta da bodega dianteira, no aeroporto de Madrid (LEMD);
- e) Os danos estruturais foram resultado de um impacto causado pelo embate de um equipamento de assistência em terra (GSE), operado pela empresa ---, prestadora de serviços de handling;
- f) No processo de transporte e carga do avião, no qual não existe qualquer intervenção ou possibilidade de controle pela companhia aérea, pois apenas aquelas entidades estão autorizadas pela AENA;
- g) A aeronave permaneceu imobilizada enquanto foi reparada e até serem realizados os testes de segurança;
- h) A empresa ---, prestadora de serviços de handling, é externa à Reclamada;
- i) Pelas 10h38 estava um contentor do handling junto da porta da bodega dianteira da aeronave;
- j) No registo técnico da aeronave, na data de 27.04.2025, está registado, pelas 11h00 a existência de danos causados pelo handling durante o trânsito;
- k) Houve lugar a reparação;
- l) Os Reclamantes apenas partiram em direção ao destino com mais de quatro horas de atraso, designadamente pelas 20h00;
- m) Os Reclamantes chegaram ao destino com mais de quatro horas de atraso.

3.1.2. Factos não provados

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

- a) A hora exata em que se produziu o dano.

3.1.3. 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. 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 contexto, todos os factos considerados como provados decorrem dos documentos juntos aos autos pelas partes e pelos seus esclarecimentos em sede de audiência de julgamento. Efetivamente, no dia do voo dos Reclamantes, embora mais cedo, a aeronave sofreu danos junto da porta dianteira, os quais tiveram de ser reparados.

Ademais, os Reclamantes, em sede de audiência de julgamento, não impugnam que se tenha verificado o dano, antes divergindo somente na qualificação jurídica a atribuir ao mesmo: circunstância extraordinária ou não.

Quanto ao facto não provado, não resulta dos elementos juntos aos autos a hora exata do embate, ficando somente demonstrado que foi teve lugar no mesmo dia e antes do voo dos Reclamantes.

Também se demonstra que a Reclamada reencaminhou os Reclamantes, na primeira oportunidade, para o destino.

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

3.3. 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, 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 Reclamantes e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra, ou seja, determinar se aqueles têm direito à compensação financeira prevista pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 e que peticionam nos seguintes termos: indemnização de 1.800 € (mil e oitocentos euros) ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 261/2004.

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

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).

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

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.

caraterísticas 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 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

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).

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 menos frequentes na prática, mas que a transportadora aérea não controla, porque têm

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

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.

É precisamente este último ponto que interessa no litígio em questão: danos causados por um objeto estranho. Conforme já decidiu o TJUE no processo C-659/21 (Orbest)¹², onde se questionou se deve ser considerada como circunstância extraordinária uma “falha técnica de uma aeronave, causada pelo embate de um veículo de catering pertencente a um terceiro contra essa aeronave estacionada no aeroporto”¹³.

Neste contexto, decidiu o Tribunal que “quando uma falha técnica de uma aeronave estacionada no aeroporto tem origem exclusiva no embate contra um objeto estranho, essa falha não pode ser considerada intrinsecamente ligada ao sistema de funcionamento do aparelho. Por conseguinte, a falha em causa não pode ser considerada inerente, pela sua natureza ou origem, ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa (v., por analogia, Acórdão de 4 de abril de 2019, Germanwings, C-501/17, EU:C:2019:288, n.ºs 24 e 26). No caso em apreço, a falha técnica da aeronave em causa no processo principal, que se encontrava estacionada no aeroporto, tem origem exclusiva no embate contra um veículo de catering. Em conformidade com a jurisprudência recordada no número anterior do presente despacho, essa falha não pode ser considerada intrinsecamente ligada ao

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).

¹² De 30 de março de 2022.

¹³ Cf. considerando 17.

funcionamento do aparelho nem, por consequência, pela sua natureza ou origem, inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa.”¹⁴

Foi precisamente o que sucedeu nos autos: não foi a Reclamada, ou alguém que esteja no seu raio de controlo, que causou o dano. Foi o embate do mecanismo controlado pela empresa de *handling* – a qual é externa à Reclamada e imposta à mesma – que originou o dano. Neste ponto, os Reclamantes alegam que esta atividade integra a atividade normal da Reclamada, não podendo ser considerada externa. A resposta a esta alegação, no entanto, encontra-se também na decisão citada do TJUE, onde se decidiu “os acontecimentos cuja origem é «externa» têm em comum serem resultantes da atividade da transportadora aérea e de circunstâncias externas, mais ou menos frequentes na prática, mas que a transportadora aérea não controla, porque têm por origem um facto natural ou um terceiro, como outra transportadora aérea ou um ator público ou privado que interfere na atividade aérea ou aeroportuária (v., neste sentido, Acórdão de 23 de março de 2021, Airhelp, C 28/20, EU:C:2021:226, n.ºs 40 e 41)”, acrescentando o TJUE que “[n]o presente processo, resulta do pedido de decisão prejudicial que o embate entre a aeronave em causa no processo principal e o veículo de catering pertencente a um terceiro foi causado pela deslocação deste último veículo. Por conseguinte, a falha técnica dessa aeronave foi causada por um ato de um terceiro que interfere na atividade aérea ou aeroportuária e que, portanto, escapa ao controlo efetivo da transportadora aérea em causa”.

Pelo exposto, deve, atendendo-se à fundamentação de facto, decidir-se que teve lugar uma 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. Neste sentido, resta determinar se o atraso de quatro horas 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

¹⁴ Cf. considerandos 21 e 22.

transportadora aérea a fim de lhe permitir eximir-se à sua obrigação de indemnização pressupõe que ela mobilize todos os 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, os Reclamantes chegaram 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 aos Reclamantes, pese embora o atraso do voo.

*

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 1.800 € (mil e oitocentos 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)