

Processo n.º 103/2026

Sentença n.º 265/2026

1. PARTES

Reclamantes: -----, devidamente identificados nos autos;

Reclamada: ---- *ausente*.

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 cancelamentos de voos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Os Reclamantes celebraram com a agência de viagens ---- um contrato de viagem organizada. Sucede, porém, que alegam os Reclamantes que o voo original, que seria realizado pela Reclamada, estava previsto para as 14h40 e apenas partiu pelas 23h00, o que configura um atraso de superior a seis horas.

Neste contexto, pedem ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) por cada passageiro em virtude do atraso, no cômputo de 2.400 € (dois mil e quatrocentos euros) pelos quatro passageiros.

A Reclamada, pese embora devidamente citada, não contestou, não compareceu na audiência, nem se fez representar. 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) Os Reclamantes adquiriram uma viagem para Punta Cana;
- b) A partida da viagem seria dia 08.09.2025;
- c) A Reclamada surge enquanto companhia aérea que iria realizar a viagem;
- d) O voo objeto do litígio era o WPT3153, rota LIS-PUJ;
- e) O voo original estava previsto para as 14h40;
- f) O voo foi objeto de atrasos sucessivos;
- g) O voo apenas partiu depois das 21h30, com atraso superior a 6 horas;
- h) De acordo com declaração entregue pela Reclamada, o atraso deveu-se a uma varia técnica que afetou a segurança do voo e implicou a mudança da aeronave.

4.1.2. Factos não provados

- a) Que se tenha verificado uma circunstância extraordinária que tenha provocado o atraso.

4.1.3. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer das 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.

Por outro lado, acrescente-se o seguinte: a Reclamada pese embora regularmente citada não interveio nos autos, não apresentando contestação. O Regulamento Harmonizado para todos

os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno, pelo que a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pelos Reclamantes. O que significa que estes últimos não ficaram desonerados de fazer prova dos mesmos. 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”.

Os Reclamantes demonstraram, a celebração do contrato de viagem organizada, bem como os termos em que o mesmo deveria ter sido cumprido, nomeadamente a hora de partida do voo. Demonstraram ademais que o voo partiu com diversas horas de atraso, o que se traduziu numa chegada ao país de destino com um atraso superior a 6 horas.

O facto não provado a), de acordo com o previsto no artigo 342.º, n.º 2 CC e com o artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento n.º 261/2004¹, deveria ter sido provado pela Reclamada. Contudo, ao não intervir nos autos, não logrou fazer prova do mesmo. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), 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.

¹ Do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

As partes têm personalidade e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Quanto à capacidade das partes: os Reclamantes Carolina Sofia Silva Correia e Sofia Dinis Franco, são menores de idade, conforme consta dos seus documentos de identificação. Neste sentido, e sendo os seus progenitores também Reclamantes nos autos, a falta de capacidade judiciária dos menores é suprida através do exercício das responsabilidades parentais pelos seus progenitores. Clarifique-se.

Nos termos do artigo 122.º CC, é menor quem ainda não tiver completado 18 anos de idade. A menoridade, por seu turno, e salvo as exceções previstas na lei, importa a falta de capacidade de exercício dos menores, a qual é suprida pelo exercício das responsabilidades parentais ou da tutela, quando for o caso

Neste sentido, e, na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC). Assim, de acordo com ao artigo 16.º, n.º 1 CPC, “[o]s menores e os maiores acompanhados sujeitos a representação só podem estar em juízo por intermédio dos seus representantes, exceto quanto aos atos que possam exercer pessoal e livremente”, não existindo falta de capacidade judiciária.

*

Os Reclamantes celebraram com a agência de viagens ---. um contrato de viagem organizada. O voo integrante dessa viagem seria realizado pela Reclamada. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de viagem aérea com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho² (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...)”

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

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 organização e prestação de viagens aéreas e os Reclamantes celebraram o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se há lugar à indemnização por atraso do voo.

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. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. a), parágrafo i) que a transportadora, quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar, duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros, deve oferecer aos passageiros a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, isto é, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera.

Por conseguinte, do artigo 6.º, onde se regula a matéria dos atrasos dos voos, não resulta uma remissão expressa para o artigo 7.º onde se prevê o direito à indemnização, o que poderia levar à conclusão de que as indemnizações previstas naquela norma não se aplicam em caso de atraso do voo. Tal conclusão, contudo, não procede. Com efeito, nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)³ – essencial em virtude do princípio da

³ 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

interpretação conforme do Direito da União Europeia – tem-se vindo, em sede de reenvio prejudicial⁴, a decidir que os passageiros que tenham sido vítimas de atraso considerável, igual ou superior a três horas⁵ [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 esfera jurídica dos passageiros o direito à 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

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.

⁴ Considere-se a este propósito que o reenvio prejudicial permite aos órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes seja submetido, interrogar o TJUE sobre a interpretação do direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O TJUE não profere uma decisão sobre o litígio nacional, apenas determina a interpretação do direito da União Europeia, cabendo ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do TJUE.

⁵ 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.

de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE⁶.

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.” [destaque nosso].

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 algo que se coloque fora do plano da normalidade, o que foi o que sucedeu no litígio em apreço. Como concluiu o TJUE, no acórdão de 4 de abril de 2019⁷, 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”.

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 estar perante uma realidade estranha ou

⁶ 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).

⁷ Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/>.

⁸ Cf. 5.2.1.

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, pode – e deve – a transportadora aérea controlar o funcionamento dos sistemas do avião. Com efeito, foi o não funcionamento de um sistema que integra a própria aeronave e cuja manutenção integra a atividade normal da Reclamada que esteve na génese do atraso. A este propósito, cite-se o acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 23.11.2027¹², onde se 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 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 acepção 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”.

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.

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

Assim, atendendo à distância entre o aeroporto de partida e o aeroporto de chegada, deve cada passageiro receber uma indemnização de 600 € (seiscentos euros), o que perfaz um total de 2.400 € (dois mil e quatrocentos euros).

5. DECISÃO

Pelo exposto, considera-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de 2.400 € (dois mil e quatrocentos euros), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pelos Reclamantes.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 2.400 € (dois mil e quatrocentos euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)