

Processo nº 3906/2025

Sentença Nº 050 / 2026

SUMÁRIO:

O passageiro tem direito a ser compensado pelo atraso do voo igual ou superior a três horas, salvo se a companhia aérea demonstrar que o mesmo se deveu a circunstância extraordinária. A alegação de um atraso de nove minutos por motivos de restrição do tráfego aéreo, desacompanhada de outros meios de prova, traduz um atraso “ordinário”, sendo os problemas de congestionamento do espaço aéreo e da sua gestão previsíveis e inerentes à atividade de transporte aéreo de passageiros, ainda que não diretamente controláveis pela transportadora aérea.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que efetuou uma viagem operada pela Reclamada com atraso superior a três horas. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização de € 400,00 pelo mencionado atraso.

A Reclamada contestou, reconhecendo que o atraso foi superior a três horas, mas que se deveu a restrição na gestão do tráfego aéreo. Que a mencionada restrição é uma circunstância extraordinária que exime a companhia aérea do pagamento de indemnização ao passageiro.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea de aviação ();

2. O Reclamante adquiriu um bilhete no voo ---, da Reclamada, de Berlim para Lisboa, a efetuar a 18 de julho de 2025, com partida pelas 17h:20m (cf. *boarding pass* junto a fl. 2);
3. O Reclamante ia realizar a viagem por motivo de regresso de uma viagem a Berlim para assistir a um festival de música (cf. declarações do Reclamante);
4. O voo --- partiu atrasado e chegou ao destino final com atraso superior a 3 horas (cf. doc. junto a fls. 2, imagem a fl. 3, disponível em <https://--->, docs. juntos a fls. 18 a 19, e declarações do Reclamante);
5. O atraso do voo --- deveu-se, parcialmente, ao atraso na partida e a restrição pelo Eurocontrol (cf. junto fls. 20-21 e 32 a 36);
6. Reportada a situação à Reclamada, a mesma reconheceu o atraso do voo, mas alegou que este foi inferior a três horas, recusando o pagamento de indemnização (cf. *email* junto a fl. 3 e *email* junto a fl. 4).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante, que esclareceu que tinha passagem aérea da Reclamada de Berlim para Lisboa, por motivo de regresso de viagem a Berlim para assistir a um festival de música. Que o voo partiu atrasado de Berlim e que chegou atrasado ao destino final com mais de três horas. Que, por ocasião da partida, foi informado que a Reclamada teve de trocar de avião em virtude de problema na aeronave inicialmente afeta ao mencionado voo.

Que reportou a situação à Reclamada, mas que a mesma se recusou a proceder ao pagamento de qualquer indemnização, alegando que o atraso foi inferior a três horas.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento o pedido deduzido pela Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Está provado que o Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um contrato de transporte aéreo (de consumo).

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber o Reclamante tem, ou não, direito ao pagamento peticionado, nos termos do Regulamento (CE) n.o 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004, com fundamento no atraso do voo operado pela Reclamada.

Nos termos do disposto no artigo 6.o do Regulamento (CE) 261/2004, que regula os atrasos de voos, apenas se preveem, nas circunstâncias contempladas no mesmo, deveres de assistência a prestar aos passageiros, em momento algum remetendo para o artigo 7.o do mencionado diploma, que regula o direito a indemnização. Contudo, à luz do mencionado Regulamento e da interpretação do TJUE1, que vincula os tribunais nacionais, a indemnização prevista no referido Regulamento é devida aos passageiros nos atrasos superiores a três horas.

1 Destacam-se, entre outros, os acórdãos de 19 de novembro de 2009, Procs. C-402/07 e C432/07, e de 23 de outubro de 2012, Proc. C-581/10.

Nos presentes autos, ficou provado que o voo operado pela Reclamada chegou ao destino final, Lisboa, com um atraso superior a três horas. Assim, tendo em consideração a distância em causa, tem o Reclamante direito ao recebimento de € 400,00 [cf. artigo 7.º, n.o 1, alínea *a*), do Regulamento (CE) n.o 261/2004].

Em contrário ao que acabou de se sustentar, não procede, no entender do Tribunal, a alegação da Reclamada de que as restrições de tráfego aéreo ocorridas são uma circunstância extraordinária. A resposta final quanto a tal alegação depende sempre do caso concreto e daquilo que tenha ficado provado. Nestes autos não ficou provada uma circunstância extraordinária. Vejamos.

Se, em qualquer viagem aérea realizada por companhia transportadora não parece haver dúvidas de que a gestão do tráfego aéreo não são diretamente controláveis pela transportadora aérea, já não se pode dizer que tal gestão não seja inerente à atividade de transporte aéreo de passageiros. Pelo contrário, pode afirmar-se que os problemas de congestionamento do espaço aéreo e da sua gestão são previsíveis e inerentes ao transporte aéreo de passageiros. Assim, não basta à companhia aérea transportada invocar “restrições de tráfego aéreo” de forma genérica, conforme o fez a Reclamada, para se estar perante uma circunstância extraordinária. É ainda necessário alegar e demonstrar que a restrição ocorrida foi, ela mesma, extraordinária. Por exemplo, por congestionamento súbito, por necessidade de encerramento pontual do espaço aéreo, por ato de terrorismo, etc. Nada disso foi alegado ou provado pela Reclamada, antes se limitando a aludir a um atraso de 9 minutos no voo por si operado por motivos de restrição do tráfego aéreo, o que se afigura, na ausência de outros meios de prova, um atraso “ordinário”. Em rigor, não fora o atraso de 2 horas e 58 minutos na partida do voo operado pela Reclamada, o atraso de 9 minutos por restrições de tráfego aéreo seria absolutamente irrelevante

para o caso em discussão nestes autos. Em suma, não ficou provado que o atraso de 9 minutos por restrição aérea no voo operado pela Reclamada fosse excepcional, imprevisível ou que não estivesse no risco normal da atividade de transporte aéreo desenvolvida pela Reclamada.

De todo o modo, ainda que assim não se considere, sempre se dirá que não logrou a Reclamada provar que efetuou todos os esforços razoáveis para evitar o mencionado atraso, limitando-se a alegar que tal atraso ocorreu por motivos de tráfego aéreo.

Neste termos, procede a pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de € 400,00.

Fixa-se à reclamação o valor de € 400,00 (quatrocentos euros), o valor indicado pelas Partes.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de fevereiro de 2026.

O Juiz Arbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)