

Processo n.º 3975/2025

Sentença n.º 121/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção via *Teams*;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos e representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

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;

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 (requisitos cumulativos);

IV. As medidas razoáveis que uma transportadora aérea pode ser levada a tomar em circunstâncias extraordinárias devem ser analisadas casuisticamente e não se podem traduzir-se na imposição de sacrifícios insuportáveis face às suas capacidades no momento relevante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido uma passagem aérea com partida de Lisboa e destino a Bruxelas Charleroi, para a data de 29.04.2025 (voo ---).

Sucede, porém, que alega que a Reclamada procedeu ao cancelamento do voo, em virtude uma greve nacional. Contudo, as opções de reencaminhamento apresentadas não eram compatíveis com os compromissos assumidos pelo Reclamante, motivo pelo qual o mesmo procedeu à aquisição de uma passagem aérea junto de outra companhia, pelo preço de

442,10 € (quatrocentos e quarenta e dois euros e dez cêntimos). Convoca para a análise da sua reclamação da decisão do processo arbitral n.º 2373/2025, relativo à sua co-passageira na viagem.

Neste sentido, veio peticionar a condenação da Reclamada no reembolso do valor suportado com a aquisição da passagem aérea, subtraído o montante já reembolsado, bem como no pagamento da indemnização de 400 € (quatrocentos euros) prevista no Regulamento n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão do Reclamante. Por um lado, alega que a referida decisão arbitral apenas produz efeitos de caso julgado relativamente às partes nela envolvidas. Por outro lado, invoca que estamos perante uma circunstância extraordinária, a qual exclui o direito à indemnização prevista por cancelamento no Regulamento n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004. Finalmente, e sem conceder na existência de um direito do Reclamante, alega que ainda que haja lugar à sua condenação no reembolso do preço suportado com a aquisição da passagem aérea, deverá ser subtraído o valor das passagens originais já peticionadas.

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) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens;
- b) O Reclamante adquiriu uma passagem aérea, para fins meramente pessoais, junto da Reclamada;
- c) A viagem deveria ter lugar no dia 29.04.2025, no voo ---, a operar pela Reclamada;
- d) O Reclamante estava acompanhado de Inês Ramalho, também passageira no voo cancelado;

- e) No dia anterior ao da viagem (29.04.2025), o Reclamante foi informado do cancelamento da viagem pela Reclamada;
- f) A Reclamada tinha conhecimento da existência da greve, pelo menos, desde 24.04.2025, quando foi emitido o A1353/25 NOTAMN (cf. doc. 6);
- g) Na data de 24.04.2025, a Reclamada foi informada, através do A1353/25 NOTAMN, para reduzir os seus voos entre 30% a 50% dos seus voos para o destino final;
- h) Na data de 29.04.2025, teve lugar uma greve no país de destino (Bruxelas);
- i) A greve originou o cancelamento de diversos voos;
- j) A Reclamada disponibilizou ao Reclamante a informação de que poderia optar pelo reagendamento do voo ou pelo reembolso dos bilhetes;
- k) Não existiam voos na janela temporal imediata ao cancelamento que pudessem reencaminhar o Reclamante;
- l) A Reclamada sugeriu como alternativa voar no dia 05.05.2025;
- m) A Reclamada reembolsou o valor de 166,47 € (cento e sessenta e seis euros e quarenta e sete cêntimos) relativo ao preço dos bilhetes do voo cancelado;
- n) O Reclamante adquiriu uma passagem aérea no valor de 442,10 (quatrocentos e quarenta e dois euros e dez cêntimos) junto da companhia aérea --- para viajar no dia 30.04.2025 para Bruxelas e viajou para o seu destino nessa data;
- o) O voo alternativo adquirido pelo Reclamante partiu do aeroporto de Lisboa.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

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, inclusivamente através 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.

Quanto à apreciação da prova, deve considerar-se o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC1, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por outro lado, de acordo com o 342.º, n.º 2 do CC, “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Todos os factos provados resultaram dos documentos juntos aos autos e das declarações das partes.

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, 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 o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. 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 Julho² (LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por

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

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 o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aquele tem direito à compensação financeira peticionada.

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). Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 1.º, al. b), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a).

A matéria dos cancelamentos é regulada no artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Nesta norma dispõe-se – no que expressamente importa aos autos – no n.º 1, al. c), que os passageiros têm direito a “[r]eceptar da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º”.

Sucedem, porém, que o n.º 3 do referido artigo estabelece que “[a] transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis” [destaque nosso]. 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 pelo Reclamante. 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 excepção 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. 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]

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”⁵.

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

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).

⁵ 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”⁶. 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 pássaros⁷, a colisão com outras aeronaves⁸, danos causados por um objeto estranho⁹, entre outros.

Tal como este já se veio a decidir anteriormente, a existência de uma greve externa à companhia aérea, e que esta em nada pode influenciar ou condicionar, configura uma circunstância extraordinária. Contudo, não basta que a primeira parte da previsão esteja preenchida.

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 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”. Sucede, porém, que tal não se verificou: a Reclamada cancelou o voo e a opção proposta foi voar no dia 05.05.2025. Não está aqui demonstrado que tenha lançado mão de todos os

⁶ Cf. 5.2.1.

⁷ Cf. Processo C-315/15 (Pešková e Peška).

⁸ Cf. Processo C-264/20 (Airhelp) ou Processo C-659/21 (Orbest).

⁹ Cf. Processo C-501/17 (Germanwings).

mecanismos em seu poder para evitar tal resultado, ou dito de outro modo, que ao invés de um cancelamento pudesse ter existido um atraso. Não configurava um sacrifício manifestamente excessivo ter reencaminhado o Reclamante no voo de uma outra companhia aérea, como, aliás, o mesmo logrou fazer pelos seus próprios meios.

É certo que há um limite aos mecanismos de redundância que uma companhia aérea pode dispor para fazer face a uma situação como a aqui em apreço. Não se compreende, contudo, que o cancelamento não tenha sido acompanhado de uma hipótese de reencaminhamento em vinte e quatro ou quarenta e oito horas. Numa tal situação, poderia ter avançado para o cancelamento, mas demonstraria que tinha utilizado toda a diligência exigível para tentar evitar o resultado, o que não se verificou.

Importa, finalmente, decidir o montante a indemnizar. Segundo o disposto no Regulamento n.º 261/2004, e em virtude da distância entre Lisboa e Bruxelas, a indemnização por cancelamento é de 400 € (quatrocentos euros), nos termos combinados do artigo 7.º, n.º 1, al. b) e artigo 5.º, al. c) do referido Regulamento.

Quanto ao valor de 442,10 € (quatrocentos e quarenta e dois euros e dez cêntimos) petitionado com a aquisição do bilhete do voo de reencaminhamento. O *leitmotiv* da aquisição destes voos teve que ver com o facto de a Reclamada não ter disponibilizado uma alternativa em tempo útil. Neste contexto, atente-se que o Reclamante viajou logo no dia 30.04.2025.

Como dispõe o artigo 8.º, n.º 1, al. b), do Regulamento n.º 261/2004, a companhia aérea deve oferecer ao passageiro “[o] reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade”. Ao não cumprir o que este artigo lhe impõe – dado que a opção oferecida era 05.05.2025 – a Reclamada tornou-se responsável pelo prejuízo causado ao Reclamante, o qual se materializou na aquisição de uma viagem pelo preço de 442,10 € (quatrocentos e quarenta e dois euros e dez cêntimos).

Não obstante, ao valor de 442,10 € (quatrocentos e quarenta e dois euros e dez cêntimos) deve ser subtraído o montante de 83,23 € (oitenta e três euros e vinte e três cêntimos) que já foi devolvido aquando do estorno do valor dos bilhetes reembolsados, o que perfaz um total de 358,87 € (trezentos e cinquenta e oito euros e oitenta e sete cêntimos).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se plenamente procedente, por provada, a presente ação, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento do valor de 758,87 € (setecentos e cinquenta e oito euros e oitenta e sete cêntimos) ao Reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, por transferência bancária.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 758,87 € (setecentos e cinquenta e oito euros e oitenta e sete cêntimos), que corresponde ao valor peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)