

**Processo n.º 1/2026**

**Sentença n.º 227/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção *presencial*.

**Reclamada:** ---, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

## **2. SUMÁRIO**

I. A competência do Tribunal em sede de arbitragem necessária estabelecida pelo artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho é delimitada, entre outros requisitos cumulativos, pela existência de um conflito de consumo;

II. De acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, considera-se consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”;

III. Tendo a viagem cujo cancelamento e subsequente reagendamento que configura o objeto do litígio submetido à decisão do Tribunal sido realizada para fins exclusivamente profissionais, não tem o Tribunal competência material para a sua cognição devendo declarar-se incompetente.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços aéreos, a ter lugar no dia 10.12.2025, com partida de Lisboa e destino a Ponta Delgada. A realização da referida viagem tinha uma finalidade estritamente profissional. O voo tinha como hora prevista de partida as 17:00 e a chegada aos Açores às 18:35. Sucede, porém, que o voo foi cancelado e apenas teve lugar pelas 22:10 e chegada a Ponta Delgada pelas 23:45.

Neste sentido, e atendendo à distância e ao atraso, peticiona o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 250 € (duzentos e cinquenta euros). A Reclamada, por seu turno, alega que o cancelamento em questão deveu à previsão de circunstâncias extraordinárias, designadamente condições meteorológicas adversas que impediram que fosse cumprida a calendarização dos voos. Ainda assim, alega que, na primeira oportunidade, procedeu ao reencaminhamento do Reclamante. Peticiona a sua absolvição do pedido, dando-se por não provada a reclamação.

### **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 sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização e realização de viagens aéreas;
- b) O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços aéreos, a ter lugar no dia no dia 10.12.2025, com partida de Lisboa e destino a Ponta Delgada;
- c) A realização da referida viagem tinha uma finalidade estritamente profissional;
- d) O voo tinha como hora prevista de partida as 17:00 e a chegada aos Açores às 18:35;
- e) O voo foi cancelado e apenas teve lugar pelas 22:10 e chegada a Ponta Delgada pelas 23:45.

### **3.1.2. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como pelas declarações do Reclamante em sede de audiência de discussão e julgamento, o qual, voluntariamente, elucidou o Tribunal quanto à finalidade a que se destinava a viagem. 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.

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

### **3.2. DE DIREITO**

\*

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

No que concerne à competência do Tribunal, importa apreciar a mesma ao abrigo do artigo 18.º, n.º 1 da Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (LAV – Lei da Arbitragem Voluntária).

De acordo com o artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), “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”. Este mecanismo de composição de litígios foi introduzido pela modificação operada à Lei de Defesa do Consumidor pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

Com efeito, as definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas alíneas g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Assim, o consumidor apresenta-se, para efeitos deste Decreto-Lei, como “uma pessoa singular que, no que

respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional [destaque nosso].

Neste contexto, e conforme resultou provado, o Reclamante adquiriu e a realizou a viagem com uma finalidade profissional: a sua viagem aconteceu por motivos única e exclusivamente profissionais. Neste sentido, não configurando a relação jurídica uma relação de consumo, não tem o Tribunal competência em sede de arbitragem necessária de conflitos de consumo para tal pois falha um dos requisitos para tal. Esclareçamos a questão.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da LDC, apresenta-se um conjunto de requisitos de preenchimento cumulativo para que um conflito possa ser submetido ao mecanismo de arbitragem necessária ali previsto. Neste sentido, determina-se que estão abrangidos pela arbitragem necessária (i) os conflitos de consumo, (ii) de reduzido valor económico<sup>1</sup>, (iii) quando exista opção expressa do consumidor e (iv) o litígio seja submetido à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

No litígio em apreço pelo Tribunal verifica-se, desde logo, e sem necessidade de grandes considerações, o preenchimento dos requisitos listados nos pontos (ii) a (iv). Em primeiro lugar, estamos perante um litígio cujo valor não excede a alçada dos tribunais de 1.ª instância, a qual está fixada nos 5.000€ (cinco mil euros)<sup>2</sup>. Com efeito, o valor atribuído pela Reclamante à causa foi de 250 € (duzentos e cinquenta euros).

---

<sup>1</sup> Cf. artigo 14.º, n.º 3 da LDC, onde se estabelece que se consideram “conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância”.

<sup>2</sup> Cf. artigo 44.º, n.º 1, da Lei n.º 62/2013, de 16 de agosto, na redação da Lei n.º 35/2023

Em segundo lugar, o início do processo de arbitragem resultou de uma opção expressa do *hipotético* consumidor – que assume a posição de Reclamante no presente processo – o qual optou, no exercício da sua autonomia privada, por iniciar o procedimento arbitral.

O terceiro requisito também se encontra preenchido, uma vez que o CACCL integra a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) que foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, alterada pela Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

Assim, resta somente determinar se nos encontramos perante um conflito de consumo. De acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da LDC<sup>3</sup>, qualifica-se juridicamente como consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.” No litígio em apreciação, como já vimos, não se preenche o requisito de existência de consumidor, dado que está em causa uma viagem para fins profissionais.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, absolve-se a Reclamada da instância em virtude da incompetência material do Tribunal para conhecer do litígio.

---

<sup>3</sup> Definição esta que consubstancia “a definição central de consumidor”, cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 40.

## 5. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 250 € (duzentos e cinquenta euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)