Processo n.º 507/2026

Sentença n.º 282/2026

---

1. PARTES

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

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 que configura o objeto do litígio submetido à decisão do Tribunal sido realizada para fins profissionais, não tem o Tribunal competência material para a sua cognição devendo declarar-se incompetente.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante celebrou com uma agência de viagens um contrato de prestação de serviços aéreos, cujo troço final deveria ser realizado pela Reclamada no dia 10.12.2025. O primeiro troço da viagem – Navegantes até São Paulo – foi realizado pela operadora ----., ficando o segundo troço a cargo da Reclamada. A realização da referida viagem tinha uma finalidade profissional.

Sucede, porém, que em virtude de um atraso no primeiro segmento da viagem, o Reclamante viu-se impedido de embarcar no segundo troço da mesma, ficando retido em

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

São Paulo sem qualquer assistência por parte da companhia aérea quer quanto a alimentação, quer alojamento.

Neste sentido, e atendendo à distância e ao atraso, peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 600 € (seiscentos euros) ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, bem como no reembolso das despesas suportadas, nomeadamente a refeição paga no aeroporto com o custo de 11,19 € (onze euros e dezanove cêntimos), no reembolso do valor de 175,84 € (cento e setenta e cinco euros e oitenta e quatro cêntimos) pagos a título de excesso de bagagem e no pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no total de 700 € (setecentos euros).

A Reclamada, por seu turno, alega que é parte ilegítima nos autos, dado que os pedidos indemnizatórios devem, de acordo com o disposto Regulamento (CE) n.º 261/2004, ser dirigidos à transportadora aérea operadora, ou seja, à ----. Ademais, alega que a sua responsabilização nos termos pretendidos pelo Reclamante equivaleria à existência de uma responsabilidade objetiva por atos de terceiros, o que viola o espírito do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Peticiona a sua absolvição do pedido, dando-se por não provada a reclamação.

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 sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização e realização de viagens aéreas;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

b) O Reclamante celebrou através de uma agência de viagens um contrato de prestação de serviços aéreos, a ter lugar no dia no dia 10.12.2025, com partida de Navegantes e escala em São Paulo e destino a Lisboa;
c) A realização da viagem tinha uma finalidade profissional;
d) As viagens incluídas nesse contrato seriam prestadas por duas transportadoras aéreas distintas;
e) O segmento troço da viagem foi realizado pela transportadora aérea ---.;
f) O segundo segmento da viagem seria realizado pela Reclamada;
g) Houve um atraso no primeiro troço da viagem;
h) O Reclamante não conseguiu estar no aeroporto para seguir no segundo segmento da viagem conforme planeado.

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).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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.

Neste contexto, e conforme resultou provado, o Reclamante adquiriu e a realizou a viagem com uma finalidade profissional: a sua viagem aconteceu por motivos 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[1], (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)[2]. Com efeito, o valor atribuído pelo

[1] 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".
[2] 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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Reclamante à causa foi de 1.487,03 € (mil, quatrocentos e oitenta e sete euros e três cêntimos). 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[3], 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.

[3] 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

5. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1.487,03 € (mil, quatrocentos e oitenta e sete euros e três cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 3 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt