Processo n.º 359/2026

Sentença n.º 283/2026

---

1. PARTES

Reclamantes: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

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

A Reclamante celebrou com a agência de viagens ---. um contrato de viagem organizada com destino a Cayo Coco, Cuba. A partida teve lugar no dia 02.09.2025 e o regresso deveria ter ocorrido no dia 09.09.2025, com chegada a Lisboa no dia 10.09.2025.

Sucede, porém, que alega a Reclamante que o voo de regresso, que seria realizado pela Reclamada, sofreu um atraso e apenas foi realizado pelas 20h:30m do dia 11.09.2025, chegando a Portugal com um atraso de quarenta e oito horas.

Neste contexto, pede ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

A Reclamada, pese embora devidamente citada, não contestou, não compareceu na audiência, nem se fez representar. Não foi possível conciliar a posição das partes.

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

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 Reclamante celebrou com a agência de viagens ----., um contrato de viagem organizada com destino a Cayo Coco, Cuba;
b) A finalidade do contrato era meramente ir de férias;
c) A ida teve lugar no dia 02.09.2025;
d) O regresso deveria ter ocorrido no dia 09.09.2025, com chegada a Lisboa no dia 10.09.2025;
e) O voo de regresso, realizado pela Reclamada, sofreu um atraso e apenas foi realizado pelas 20h:30m do dia 11.09.2025;
f) A Reclamante chegou a Portugal com um atraso de quarenta e oito horas em relação à data contratualizada;
g) A Reclamada é companhia aérea que realizou realizar a viagem;
h) O voo objeto do litígio era o ---;
i) De acordo com declaração entregue pela Reclamada, o atraso deveu-se a um problema técnico que afetou a segurança do voo;
j) A distância ortodrómica entre Cayo Coco, Cuba e Lisboa, Portugal é superior a 3.500 km.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

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

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

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 pela Reclamante. O que significa que esta não fica desonerada 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".

A Reclamante demonstrou, 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. Demonstrou 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 quarenta e oito 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 261/2004[1], 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.

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

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

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.

As partes têm personalidade, capacidade e são legítimas.

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

*

A Reclamante celebrou com a agência de viagens --- um contrato de viagem organizada. O voo de regresso 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 Julho[2] (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera "consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) 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 a Reclamantes celebrou o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante 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

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

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

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 interpretação conforme do Direito da União Europeia – tem-se vindo, em sede de reenvio prejudicial[4], a decidir que os passageiros que tenham sido vítimas de atraso considerável, igual ou superior a três horas[5] [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 que

[3] A título meramente exemplificativo, cf. acórdão de 4 de maio de 2017, processo C-315/15 Marcela Pešková e Jirí Peška / Travel Service a.s, bem como o processo C-11/11 Air France SA/Heinz-Gerke Folkerts 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.

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

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 caraterísticas 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 de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE[6].

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."

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

[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).

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

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 2019[7], 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 internos, 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 terceira ao normal funcionamento da aeronave: neste sentido converge a posição do TJUE quando qualifica como tal um embate de pássaros[9], a colisão com outras aeronaves[10], danos causados por um objeto estranho[11], 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 23.11.2027[12], onde e 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

[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.
[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.

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

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 TJUE[13], 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". Não se verifica, portanto, a existência de uma circunstância extraordinária que afaste o direito da Reclamante a ser indemnizada.

Face o exposto, e atendendo à distância entre o aeroporto de partida e o aeroporto de chegada, deve a Reclamante receber uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) nos termos do previsto no artigo 7.º, n.º 1, al. c) do referido Regulamento.

5. DECISÃO

Pelo exposto, considera-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de 600 € (seiscentos euros), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, para o IBAN PT50 0033 0000 0021 6714 3940 5, indicado pela Reclamante nos autos.

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

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 600 € (seiscentos euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 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