Processo n.º 210/2026

Sentença n.º 313/2026

---

1. PARTES

RECLAMANTE: --- e ---, devidamente identificados nos autos, com assistência do Dr. ----, jurista da DECO;

RECLAMADA: --- devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração e substabelecimento juntos 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.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido dois bilhetes para viajar do aeroporto do Funchal para Lisboa, na data de 30.06.2025, pelas 21h40, no voo ---.

Sucede, porém, que este voo foi cancelado. Face ao cancelamento foram garantidos alojamento e alimentação nessa noite aos Reclamantes.

Foi agendado o reencaminhamento dos Reclamantes para dia 01.07.2025, pelas 21:00, mas o mesmo voo acabou também por não se realizar. Nesta data já não foi prestada assistência

aos Reclamantes: nem alojamento ou alimentação. A viagem acabou por se realizar somente no dia 04.07.2025, pelas 14:20.

Neste contexto, peticionam a condenação da Reclamada no pagamento da indemnização devida em caso de cancelamento de voo e prevista no Regulamento (CE) n.º 264/2001, no total de 1.000 € (mil euros), no valor individual de 250 € (duzentos e cinquenta euros) por cada passageiro e voos cancelados.

A Reclamada, na sua contestação, não impugna a existência dos cancelamentos, mas alega, em síntese, o seguinte: a indemnização prevista nos termos do Regulamento n.º 261/2004 pelo atraso do voo não é devida, pois o cancelamento resultou da existência de circunstâncias extraordinárias (ventos fortes fora dos limites, que impossibilitaram a aeronave que teve origem em Lisboa de aterrar) e por questões de segurança a aeronave não pôde voar. Ademais, entende ter desenvolvido todas as medidas razoáveis para evitar o cancelamento, bem como prestada a assistência possível aos Reclamantes. Pede a sua absolvição do pedido.

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 companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens;
b) Os Reclamantes celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido dois bilhetes para viajar do aeroporto do Funchal para Lisboa, na data de 30.06.2025, pelas 21h40, no voo ---;
c) O voo --- foi cancelado;

d) Na noite de 30.06.2025 aos Reclamantes foram garantidos alojamento e alimentação;
e) Foi agendado o reencaminhamento dos Reclamantes para dia 01.07.2025 no voo EJU7628, pelas 21:00;
f) O voo de reagendamento também não se realizou no dia 01.07;
g) Nesta data já não foi prestada assistência aos Reclamantes: nem alojamento ou alimentação;
h) Pelas 21:00 de dia 30.06.2025, registavam-se ventos de 360°/19KT com rajadas até 32KT e direção variável entre 330° e 030°, pelas 21h30 UTC ventos de 360°/20KT com rajadas até 34KT e direção variável entre 330° e 030° e, pelas 22h00 UTC, ventos de 020°/19KT, com direção variável entre 340° e 040°;
i) Na data de 30.06.2025, verificou-se a persistência de vento forte, rajadas até 34 nós e variações relevantes da direção do vento durante o período operacional correspondente à partida do voo ---;
j) Na data de 01.07.2025, verificaram-se, pelas 20h00 UTC, ventos de 360°/23KT com rajadas até 33KT, pelas 20h30 UTC ventos de 360°/21KT com rajadas até 35KT e direção variável entre 330° e 030° e, pelas 21h00 UTC, ventos de 360°/21KT;
k) A viagem do Funchal para Lisboa acabou por se realizar no dia 04.07.2025, pelas 14:20.

3.1.1. 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.

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos junto aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento e nas declarações das partes. 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. Nesse sentido, os Reclamantes demonstraram a celebração do contrato de prestação de serviços aéreos e respetivo cancelamento dos voos, tal como recaía sobre si ao abrigo do artigo 342.º, n.º 1 CC.

A Reclamada por seu turno, e ao abrigo do artigo 342.º, n.º 2 CC, demonstrou que ambos os voos foram afetados por ventos fortes, os quais impediram que os mesmos levantassem voo do aeroporto do Funchal em direção a Lisboa. Ademais, ficou também demonstrado que nos dias subsequentes a viagem de regresso não se realizou, tendo sido os Reclamantes reencaminhados apenas dia 04.07.2025. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

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 – 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 os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo. Neste contexto, e em face da competência material do Tribunal, 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 Julho[1] (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 comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se aqueles têm direito às compensações financeiras prevista pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 e que peticionam num montante total de 1.000 € (mil euros).

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).

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

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]eceber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º".

Sucede, 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 pelos Reclamantes. 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".[2]

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[3]. 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

[2] Cf. Processo C-549/07 (Wallentin-Hermann).
[3] 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).

segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea." [destaque nosso].

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 extraordinária. A natureza extraordinária requer, nos termos em que tem sido contruída pelo TJUE, algo que se coloque fora do plano da normalidade. Como concluiu este Tribunal no acórdão de 4 de abril de 2019[4], 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"[5].

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"[6].

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

[4] Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em https://eur-lex.europa.eu/.
[5] Cf. Processo C-74/19 (Transportes Aéreos Portugueses, SA).
[6] 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

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"[7]. 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[8], a colisão com outras aeronaves[9], danos causados por um objeto estranho[10], entre outros.

Como é de apreensão do senso comum, e tal como este tribunal já veio a decidir anteriormente, não pode a Reclamada (ou qualquer outra colocada naquela situação concreta) controlar os fatores meteorológicos, entre os quais se incluem ventos fortes e rajadas de velocidade tão elevada que impedem que o voo descole e estes configuram uma realidade estranha ou externa à sua atividade.

Nessa medida, a ocorrência situações meteorológicas adversas, como ventos fortes, integram o conceito de circunstância extraordinária, nos termos do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, excluindo a obrigação de pagamento de compensação, desde que demonstrado que a transportadora adotou todas as medidas razoáveis para evitar o cancelamento. No caso em apreço, não existiam quaisquer medidas razoáveis que tivessem permitido evitar ou minimizar o cancelamento dos voos.

Quanto ao direito de assistência invocado pelos Reclamantes em sede de audiência de julgamento, importa esclarecer que não foi deduzido qualquer pedido aquando da propositura da ação pela alegada violação do mesmo, pelo que fica excluída da cognição do Tribunal.

[7] Cf. 5.2.1.
[8] Cf. Processo C-315/15 (Pešková e Peška).
[9] Cf. Processo C-264/20 (Airhelp) ou Processo C-659/21 (Orbest).
[10] Cf. Processo C-501/17 (Germanwings).

Em face do exposto, e por se verificarem circunstâncias extraordinárias nos termos legais aplicáveis, improcede o pedido indemnizatório formulado pelo Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, por consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1000 € (mil euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)