



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1186 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Atraso

**Direito aplicável:** Regulamento CE nº 261/2004; Portaria nº 252-A/2022, de 17 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Pagamento da Indemnização por cancelamento de voos sem aviso prévio em conformidade com o disposto no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

---

## **SENTENÇA Nº 262 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ---., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que ia fazer viagem operada pela Reclamada com destino a Barcelona que esta cancelou, no dia do voo, tendo a remarcação do voo sido efetuada para o dia seguinte, implicando a perda de um dia de férias e de compromisso marcado. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização de € 1250,00, acrescida dos juros vincendos até integral pagamento.



A Reclamada contestou, reconhecendo que o voo em discussão nestes autos foi cancelado, mas acrescentando que tal resultou de alteração do sistema de gestão de tráfego aéreo imposto pela NAV Portugal EPE, que implementou o sistema TOPSKY, ao qual a Reclamada é alheia. Que a mencionada entidade solicitou a diversas companhias aéreas, entre as quais a Reclamada, reduzir o direito de aterrar ou descolar, o que foi feito. Que o voo em causa foi cancelado devido ao tempo de trabalho de tripulação excedido, motivado pela implementação do sistema TOPSKY (AIRS). Conclui que o cancelamento se deveu a causa extraordinária que não poderia ter sido evitada pela Reclamada, motivo pelo qual não está obrigada a indemnizar.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);
2. A Reclamante adquiriu passagem aérea para a realização de voo operado pela Reclamada de Lisboa para Barcelona, com partida a 29 de outubro de 2022, ---, às 22h40 e chegada prevista à 1h30 de 30 de outubro (cf. *boarding pass* junto a fls. 6);
3. A Reclamante ia efetuar esta viagem juntamente o seu marido e três filhos (cf. *boarding pass* junto a fls. 7, 8, 9 e 10, respetivamente e declarações da Reclamante);
4. A Reclamante ia efetuar esta viagem em família num fim de semana (cf. declarações da Reclamante)
5. O voo --- foi cancelado (provado por acordo das partes);
6. A decisão de cancelamento do voo --- foi do controlador de serviço da Reclamada (cf. inquirição da testemunha ----);
7. Na justificação do fundamento do cancelamento, a Reclamante indicou AIRS (abreviatura de AIR SPACE) e TOPSKY (cf. Doc. 1 da contestação junto a fls. 82 e inquirição da testemunha ---);
8. No dia em questão, a Reclamada efetuou, indicativamente, cerca de 60 voos (cf. inquirição da testemunha ----)



9. A 29 de outubro de 2022, a Reclamante cancelou 16 voos, indicando em 9 desses voos como motivo AIRS (cf. Doc. 4 da contestação a fls. 83 e inquirição da testemunha ---);
10. No dia do voo, ao chegar ao aeroporto, pelas 22h:00, a Reclamada foi informada que o voo estava atrasado e que deveria aguardar (cf. declarações da Reclamante);
11. Posteriormente, tendo decidido ligar para o *CallCenter* da ----, a Reclamante foi informada que o voo estava cancelado, tendo-lhe sido dada a opção de ser reembolsada do valor da viagem ou de remarcar o voo (cf. declarações da Reclamante);
12. A Reclamante não foi informada do motivo do cancelamento (cf. Declarações da Reclamante);
13. A Reclamante, optou pela remarcação do voo, que ocorreu no dia seguinte, 30 de outubro de 2022, no voo ---, de Lisboa para Barcelona, no período da tarde (cf. declarações da Reclamante);
14. Em resultado do cancelamento do voo e respetiva remarcação, a Reclamante perdeu um dia de férias e um compromisso que tinha no sábado;
15. A 2 de novembro de 2022, a Reclamante contactou a Reclamada, reclamando do cancelamento do voo (cf. Doc. a fls. 3-4);
16. Em data não apurada foi apresentada nova reclamação pela Reclamada, juntamente com outros passageiros que com esta viajavam, junto da Reclamada (cf. Doc. junto a fls. 11-13);
17. No período em questão, a NAV Portugal, procedeu à migração do seu sistema de controlo de tráfego aéreo para a Região de Informação de Voo de Lisboa através do sistema TOPSKY que substituiu o LISATM (cf. <https://www.nav.pt/regimeexcecional> e inquirição da testemunha ----);
18. Para isso, a NAV Portugal necessitou, por razões de segurança operacional, de introduzir regulações ao tráfego aéreo, limitando a capacidade do número máximo de voos processados por hora e fazendo com que nem todos os movimentos aéreos tenham podido ser realizados nas faixas horárias previamente atribuídas (cf. <https://www.nav.pt/regimeexcecional> e inquirição da testemunha ---);
19. Para isso a NAV solicitou às companhias aéreas, designadamente à Reclamada, a redução voluntária dos seus *slots*, o que aconteceu (cf. inquirição da testemunha ---);
20. Esta transição teve início a 18 de outubro de 2022, subsistindo até ao 28 de novembro de 2022 (cf. inquirição da testemunha---);
21. Concretamente, na semana de 25 a 31 de outubro, a redução do tráfego foi de 30% (cf. Doc. 7 junto com a contestação a fls. 92);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



22. Em data não apurada, foi elaborado um projeto de Portaria, nos termos do qual se aprovaria um regime excecional e temporário relativamente à operação de aeronaves no aeroporto de Lisboa no período noturno, de forma a compensar os constrangimentos provocados pela implementação do TOPSKY, permitindo a operação de aeronaves entre as 00h00 e as 06h00 (cf. Doc. 6 junto com a contestação junto a fls. 93);
23. A Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, criou um excecional e temporário relativo à operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado (Lisboa), aplicável durante o período temporal estritamente necessário para assegurar o processo de mudança de sistema de gestão de tráfego aéreo, tendo início no dia 18 de outubro e não se prolongando para além do dia 28 de novembro de 2022 permitindo a operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado entre as 0h00 e as 2h00 e entre as 5h00 e as 6h00.

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. O motivo efetivo do cancelamento do voo ---;
- B. Que impossibilidade de a Reclamada operar o voo --- até ao termo do período máximo de operações de aeronaves permitido.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações de parte da Reclamante e inquirida a testemunha ---, apresentada pela Reclamada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Começando pela Reclamante, esclareceu a mesma que ia viajar, juntamente com o seu marido e os filhos, em lazer, de Lisboa para Barcelona em voo operado pela Reclamada. Que no dia do voo, já no aeroporto, foi informada que o voo estava atrasado e, mais tarde, que estava cancelado. Que optou por remarcar o voo para o dia seguinte, pelo período da tarde. Que, em resultado do mencionado cancelamento, perdeu, mais a sua família, um dia de férias e um compromisso agendado. Que a Reclamada nunca a informou do motivo do cancelamento.

Adicionalmente, foi ouvida ---, testemunha, coordenadora operacional da Reclamada. Esclareceu esta testemunha que tudo o sabe foi *a posteriori*, por consulta de documentos, por não ter estado ao serviço da Reclamada a 29 de outubro de 2022.

Questionada quanto à migração do controlo de tráfego aéreo para a Região de Informação de Voo de Lisboa para o sistema TOPSKY, confirmou a Reclamante que essa migração ocorreu no período compreendido entre 18 de outubro de 29 de novembro de 2022, pela NAVE, e que a Reclamada já sabia com alguma antecedência de que tal iria acontecer.

Que, em virtude de tal migração, as operadoras aéreas foram convidadas a reduzir o número de voos nesse período, tendo a Reclamada assim procedido, fazendo um planeamento em função da necessidade de redução.

Quanto ao voo --- em discussão nestes autos, declarou a Reclamante que foi cancelado por AIRS (ocorrência no espaço aéreo AIR SPACE), sendo uma das situações subsumível a AIRS a migração para o sistema TOPSKY. Que, no seu entender, foi esse o motivo do cancelamento. Mais esclareceu esta testemunha que, indicativamente, a --- efetuará cerca de 60 voos por dia neste período, que a decisão do cancelamento do voo cabe ao Controlador da Serviço da ---, que não houve nenhuma instrução da NAVE para o voo ser cancelado e que cabe ao controlador de serviço da ---, gestor da operação, decidir, nos casos de congestionamento do espaço aéreo, o cancelamento de voos.

Avançando quanto aos factos não provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto ao facto não provado A., apesar dos Docs. 1 e 4 juntos com a contestação e inquirição da testemunha ----, não ficou o Tribunal totalmente convencido do motivo do cancelamento do voo. Essencialmente pelo seguinte. Primeiro, porque os mencionados documentos são da autoria da Reclamada. Segundo, porque a testemunha --- não estava ao serviço da Reclamada no dia em questão, limitando-se a esclarecer os procedimentos da empresa e seu procedimento em dias idênticos ao dia 29 de outubro. Portanto, um depoimento indireto. Terceiro, porque é a própria Reclamada que na sua contestação, por mais de uma ocasião, ora refere que o cancelamento foi pela migração do sistema TOPSKY ora por causa distinta, o tempo de trabalho da tripulação excedido (cf. artigos. 32.o, 36.o e, muito explicitamente no artigo 38.o ou ainda nos artigos 67.o e 73.o).

Quanto ao facto não provado B., não logrou a Reclamante demonstrar que não era possível atrasar o voo dentro do período de tempo de tinha à sua disposição (até às 02.00) ou que tudo fez para que tal sucedesse, mas que não era possível por motivos alheios e fora do seu controlo.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente, estando em causa um contrato de consumo celebrado entre consumidor e profissional: um contrato de transporte aéreo.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias.

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

\*\*

Compulsada a matéria de facto, está provado que a Reclamante contratou à Reclamada, profissional, um voo aéreo para fins pessoais, posteriormente cancelado, no dia do voo, já com o *check in* efetuado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A questão a apreciar nestes autos consiste em saber, se a Reclamante tem, ou não, direito a uma compensação por tal cancelamento. Explicita-se: o eventual direito a indemnização do Reclamante e apenas esta. Com efeito, conforme já decidido a reclamação apresentada neste Centro tem por Reclamante Marta Mariz e apenas esta. Assim, perante o exposto, não se divisa com que fundamento possa o Reclamante peticionar, nestes autos, o pagamento de indemnizações por alegados danos causados a outros passageiros além da Reclamante, carecendo de legitimidade (substantiva) para o fazer.

Nos termos do disposto no Regulamento CE n.º 261/2004, diretamente aplicável na ordem portuguesa, entre os direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento de voos, isto é, por não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos um lugar foi reservado [cf. alínea *l*) do artigo 2.º], consta o direito a receber uma indemnização da transportadora área [cf. alínea *c*) do n.º 1 do artigo 5.º]. Esta indemnização só não será devida nos casos previstos nos pontos *i*) a *iii*) da alínea *c*) do n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento CE n.º 261/2004.

Quanto à compensação pelo cancelamento do voo, é a mesma determinada nos termos do artigo 7.º do mencionado Regulamento, nos seguintes termos [respetivamente, alíneas *a*), *b*) e *c*)]:

- € 250,00 para todos os voos até 1 500 quilómetros;
- € 400,00 para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
- € 600,00 para todos os voos não abrangidos nas situações anterior.

Assim, tendo em consideração que o voo adquirido pela Reclamante era, por um lado, intracomunitário e, por outro, abaixo dos 1500 quilómetros (Lisboa-Barcelona), significa que se a Reclamante tiver direito a ser indemnizada, o valor será de € 250,00.

Sustenta a Reclamada que, apesar do voo por si operado ter sido cancelado, não está obrigada a pagar indemnização à Reclamante por o cancelamento em questão ter ficado a dever-se a circunstâncias extraordinárias.

Compulsada a matéria de facto, não se considera que o cancelamento em causa tenha resultado de uma circunstância extraordinária.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em primeiro lugar, por não ter ficado provado o motivo efetivo do cancelamento.

Em segundo lugar, porque ainda que tivesse ficado provado que o motivo do cancelamento estivesse relacionado com a migração por entidade terceira, a NAV Portugal, do sistema de controlo de tráfego aéreo na Região de Informação de Voo de Lisboa para o sistema TOPSKY não se considera que tal migração, perante a matéria de facto provada, seja reconduzível a uma situação extraordinária que exima a Reclamada da obrigação de indemnizar os passageiros.

Está provado que a mencionada migração causou constrangimentos no tráfego aéreo de Lisboa. Está ainda provado que a tal situação teve início a 18 de outubro de 2022, prolongando-se até 28 de novembro de 2022. Adicionalmente, está ainda provado que a Reclamada sabia de antemão desses constrangimentos e que foi convidada voluntariamente a reduzir os seus *slots* e que o fez.

Em face deste facto, é nosso entendimento que a Reclamante não podia ignorar, que no período compreendido entre 18 de outubro e 28 de novembro de 2022 podia haver constrangimentos no tráfego aéreo de Lisboa. Que, não obstante, tendo conhecimento dessa situação e tendo reduzido os seus *slots*, manteve o voo ---. Se o fez, apenas se pode inferir que foi por a Reclamada considerar que estava em condições de efetuar o mencionado voo nos termos em que o comercializou, pontualmente, apesar de tráfego aéreo de Lisboa no período em causa ter constrangimentos.

Assim, se o mencionado voo acabou por ter de ser cancelado não se considera tal situação uma circunstância extraordinária.

Por outro lado, também não se pode considerar uma circunstância extraordinária a aprovação da Portaria n.º 252-A/2022, de 17 de outubro, que só permitiu a operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado entre as 0h00 e as 2h00 e entre as 5h00 e as 6h00, quanto o projeto desse diploma, que acabou por não ser publicado, previa um período maior.

Essencialmente por dois motivos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por um lado, porque a mencionada Portaria entrou em vigor a 18 de outubro de 2022, estando o voo em questão agendado para o dia 29 de outubro. Assim, na eventualidade de tal diploma causar problemas aos voos noturnos que a Reclamada pretendia efetuar entre as 00h:00 e as 06h:00, sempre a mesma dispôs de vários dias para organizar/reagendar o voo---. Por exemplo, cancelando o mesmo com a antecedência desejável aos passageiros. Contudo, não o fez, mantendo o mencionado voo e apenas o cancelou no dia do voo.

Por outro, estando a partida do voo --- prevista para as 22h40 e permitindo a Portaria n.o 252-A/2022 a operação de aeronaves no Aeroporto Humberto Delgado entre as 0h00 e as 2h00, não se alcança em que medida tal portaria possa ter motivado o cancelamento em causa. No limite, segundo esse diploma, o voo em causa poderia ter partido mais tarde. No limite, até às 2h00 do dia 30, o que não aconteceu. Ora quanto a isto, a Reclamada não logrou demonstrar que fez todos os esforços razoáveis para evitar o cancelamento em causa (cf. considerando 15 e n.o 3 do artigo 5.o do Regulamento CE n.o 261/2004).

Assim, pelos motivos expostos, não se considera demonstrada a existência de uma situação extraordinária, procedendo parcialmente o pedido da Reclamante.

#### **4. DECISAO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar à Reclamada a quantia de € 250,00, a título de indemnização por cancelamento de voo, acrescido de juros de mora vincendos até integral pagamento.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1250,00 (mil duzentos e cinquenta euros), o valor indicado pela Reclamante, apesar de a Reclamada ter indicado outro valor.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de junho de 2023.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)