



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1207 / 2023

---

## TÓPICOS

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Atraso

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004

**Pedido do Consumidor:** Devolução do bem.

---

## **SENTENÇA Nº 442 / 2023**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTES:** ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICADOS NOS AUTOS; COM INTERVENÇÃO, VIA ZOOM

**RECLAMADA:** ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviço aéreo com a Reclamada com vista a viajar de Florença para Lisboa, na data de 27.08.2022. A data prevista para a partida do aeroporto de Florença era às 19h15, contudo, por motivos de atraso, o voo --- apenas partiu de Florença em direção a Lisboa pelas 21h30 (hora local), o que perfaz um atraso superior a três horas. Os Reclamantes alegam, neste contexto, ter direito à compensação prevista em virtude do atraso sofrido, não indicando no seu requerimento inicial qualquer valor. Atendendo ao quadro jurídico aplicável, entendeu o Tribunal – tendo o mesmo sido confirmado pelos Reclamantes em audiência de julgamento – que peticionam ter direito à compensação prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, frisando também que suportaram despesas extraordinárias com o estacionamento do seu veículo automóvel, bem como se viram impedidos de comparecer a outras obrigações pessoais e profissionais em virtude do atraso. Solicitam ainda a devolução das custas que tiveram com o processo arbitral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A Reclamada, por seu turno, não impugna a existência do atraso na partida do aeroporto de Florença, mas nega a pretensão dos Reclamantes, na medida que alega, em síntese, que o mesmo se ficou a dever, em parte, a situações extraordinárias que escapam ao controlo da Reclamada.

### **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 (facto do domínio público);
- b) O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo à viagem Florença – Lisboa (cf. flh. 2 dos autos);
- c) Os Reclamantes estavam a regressar de férias (cf. declarações da Reclamante);
- d) A distância entre Florença e Lisboa é superior a 1.500 km (facto do domínio público);
- e) A viagem ocorreu no dia 27.08.2022, no voo -- (cf. declarações dos Reclamantes e art. 12.º da contestação da Reclamada);
- f) A partida do aeroporto de Florença do voo -- estava programada para as 19h15 (hora local) (cf. declarações dos Reclamantes e art. 12.º da contestação da Reclamada);
- g) A partida do aeroporto de Florença do voo -- teve lugar pelas 21h15 (hora local) (cf. declarações dos Reclamantes e art. 12.º da contestação da Reclamada);
- h) O voo -- chegou destino (aeroporto de Lisboa) com um atraso total de 3h05m (cf. declarações dos Reclamantes e art. 12.º da contestação da Reclamada);
- i) Não foi prestado qualquer apoio aos Reclamantes em virtude do atraso (cf. declarações dos Reclamantes);



- j) O atraso de 3h05m ficou a dever-se a três fatores: 00h14 minutos de atraso em virtude do *delay code* (código de atraso) 89, 00h01 minutos em virtude do *delay code* 19 e 02h50 minutos pelo *delay code* 93 (cf. arts. 14.º a 24.º da contestação da Reclamada, bem como prova apresentada pela testemunha);
- k) O *delay code* 89 refere-se a situações relacionadas com o próprio aeroporto (cf. arts. 14.º a 24.º da contestação da Reclamada, bem como prova apresentada pela testemunha);
- l) O *delay code* 19 refere-se a situações relacionadas com o embarque de passageiros com mobilidade condicionada (cf. arts. 14.º a 24.º da contestação da Reclamada, bem como prova apresentada pela testemunha);
- m) O *delay code* 93 refere-se a um atraso provocado por rotação da aeronave, ou seja, o atraso do voo anterior -- na chegada a Florença, sendo esta a aeronave que iria realizar o voo -- onde viajaram os Reclamantes com partida de Florença e destino a Lisboa (cf. arts. 14.º a 24.º da contestação da Reclamada, bem como prova apresentada pela testemunha);
- n) O voo --, que operou a ligação Lisboa-Florença, partiu com um atraso de 2h40, o que fez com que chegasse a Florença somente pelas 21h23 (hora local) (cf. doc. 3);
- o) As causas do atraso do voo ----dividem-se do seguinte modo: *delay code* (código de atraso) 87 (situações relacionadas com o funcionamento do aeroporto), *delay code* 89 (restrições ocorridas no Aeroporto de Lisboa), *delay code* 93 (rotação da aeronave – atraso do voo anterior efetuado pela mesma aeronave) (cf. arts. 18.º e 19.º da contestação);
- p) O atraso do -- foi o fator predominante no atraso na partida do voo -- (cf. art. 15.º da contestação);
- q) Os Reclamantes suportaram o custo de 20 € (vinte euros) com a presente ação arbitral (facto de que o Tribunal tem conhecimento pelo exercício das suas funções e declarações dos Reclamantes).



### **3.1.2. 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 os Reclamantes suportaram despesas extraordinárias com o estacionamento do seu veículo automóvel em virtude do atraso;
- b) Que os Reclamantes se viram impedidos de comparecer a outras obrigações pessoais e profissionais em virtude do atraso.

### **3.1.1 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 através da prova testemunhal, 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.

A Reclamada não impugnou a existência do atraso de 3h05, apenas diverge quanto à origem do mesmo: vem alegar que estamos perante situações extraordinárias que permitem afastar a compensação prevista ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

No que concerne aos factos não provados a) e b) – os quais integram o pedido dos Reclamantes – não foi junta ao processo prova que permita concluir pela existência desses danos. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem por provados.

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

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



### 3.2. 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 e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, 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<sup>2</sup> (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem (...) 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.

---

<sup>2</sup> Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: o atraso de 3h05m do voo -- que operava a ligação Florença – Lisboa atribui ou não aos Reclamantes o direito a uma compensação financeira? Caso se conclua pela procedência desse direito, importa, de seguida, determinar qual o montante dessa mesma compensação a suportar pela Reclamada.

Tal como decorre da matéria de facto considerada como provada, os Reclamantes viajaram no voo --- que realizou a ligação Florença – Lisboa e foi operado pela Reclamada, o qual partiu com um atraso de três horas e chegou ao destino com um atraso de três horas e cinco minutos.

No domínio do 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, art. 1.º, al. c), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de atrasos de voos. Por outro lado, também o âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao art. 3.º, n.º 1, al. a).

A matéria dos atrasos é regulada no art. 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. Do artigo 6.º 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Efetivamente, nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)<sup>3</sup> – essencial para respeitar o princípio da interpretação conforme do Direito da União Europeia – tem-se vindo, em sede de reenvio prejudicial<sup>4</sup>, a decidir que os passageiros que tenham sido vítimas de atraso considerável, igual ou superior a três horas, na chegada ao destino contratualizado, beneficiam do direito à indemnização consagrado no art. 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em termos idênticos aos dos passageiros cujo voo foi objeto de cancelamento, contanto que não tenha existido reencaminhamento por parte da transportadora, nos termos regulados no art. 5.º, n.º 1, al. c), parágrafo iii).

Por conseguinte, estando estabelecido que um atraso que reúna as características previstas no art. 6.º, n.º 1, al. a) do referido Regulamento *pode* gerar na esfera jurídica dos passageiros o direito a indemnização previsto no art. 7.º do mesmo Regulamento, deve-se, igualmente, concluir pela necessidade de verificar se o atraso se deveu a circunstâncias extraordinárias. O mesmo é afirmar que é necessário analisar a aplicabilidade do art. 5.º, n.º 3, onde se determina 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.”.

---

<sup>3</sup> A título meramente exemplificativo, cf. acórdão de 4 de maio de 2017, processo C-315/15 Marcela Pešková e Jirí Pešká / 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.

<sup>4</sup> 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 O Tribunal 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No caso em apreço, a Reclamada funda o seu atraso em três motivos distintos, tal como resulta dos factos provados j) a m): rotação da aeronave (código 93) responsável pelo atraso de 2h50m, situações/restrições relacionadas com o aeroporto (código 89) responsável por 00h14m de atraso e embarque de passageiros com mobilidade reduzida (código 19) responsável por 00h01m de atraso. A questão que importa responder é, portanto, a seguinte: reconduzem-se estes fatores ao conceito de “circunstâncias extraordinárias” para efeitos de aplicação do art. 5.º, n.º 3 do referido Regulamento? A Reclamada entende que sim e os Reclamantes divergem.

\*

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<sup>5</sup>. Há, no entender, do Tribunal que analisar cada um dos motivos apresentados para concluir se o mesmo se reconduz ou não ao conceito de “circunstância extraordinária”.

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.” Vindo concretizar ainda mais o conceito, o considerando 15 estabelece que “considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a uma determinada aeronave num determinado dia provoque um atraso considerável, um atraso de uma noite ou o cancelamento de um ou mais voos dessa aeronave, não obstante

---

<sup>5</sup> 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).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



a transportadora aérea em questão ter efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos”.

Os *delay code* 89 e 19<sup>6</sup>, respetivamente, relativos a restrições aeroportuárias e ao embarque de passageiros com mobilidade reduzida não configuram no entender do Tribunal uma circunstância extraordinária: estão em causas restrições que escapam ao controlo da Reclamada (como são as autorizações que dependem da ANA, a título de exemplo), naturalmente, mas que se verificam numa base diária e corrente, integrando a normalidade da prestação de serviços da Reclamada. O tráfego aéreo é gerido de forma rigorosa pelas entidades competentes, mas estamos a considerar aqui situações corriqueiras de autorização para parquear o avião, descolar, entre outras. Nada se verifica de anormal ou extraordinário, ou seja, fora da normalidade que permita concluir pela quebra do nexo de causalidade entre a prestação do serviço e a normalidade da mesma. Para que o conceito de extraordinário se preencha entendeu o TJUE, no acórdão de 4 de abril de 2019<sup>7</sup>, que 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”, o que não é manifestamente o caso no que respeita aos códigos 89 e 19. As autorizações do controlo de tráfego aéreo e o embarque de passageiros de mobilidade reduzida integram o exercício normal da atividade da transportadora aérea.

\*

Resta, portanto, analisar o *delay code* 93 que se refere a um atraso provocado por rotação da aeronave, ou seja, o atraso do voo anterior -- na chegada a Florença, sendo esta a aeronave que iria realizar o voo -- onde viajaram os Reclamantes com partida de Florença e destino a Lisboa. A fundamentação da Reclamada é, neste ponto e em síntese, a seguinte: o voo --- também sofreu um atraso fundado em *circunstâncias excepcionais*,

---

<sup>6</sup> Cfr. Digest – Delays to Air Transport in Europe, documento 4 junto aos autos pela Reclamada.

<sup>7</sup> Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/>.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



designadamente 18 minutos pelo *delay code 87<sup>8</sup>* e e 12 minutos pelo *delay code 89<sup>9</sup>*. Ora, mesmo que seja de admitir um atraso fundado no atraso anterior sofrido pela mesma aeronave no percurso imediatamente anterior, quando compulsados os fatores desse atraso, não estamos, uma vez mais, perante circunstâncias extraordinárias.

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 algo que se coloque fora do plano da normalidade, o que não foi o que sucedeu. Como concluiu o TJUE, no acórdão de 4 de abril de 2019<sup>10</sup>, 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”.

Por conseguinte, aos Reclamantes assiste o direito à compensação prevista no art. 7.º, n.º 1, al. b, do Regulamento n.º 261/2004, o que perfaz um total de 800€ (oitocentos euros).

\*

No que concerne ao pedido dos Reclamantes do ressarcimento dos custos com o presente processo arbitral (vinte euros): de acordo com a prova junta aos autos, entende o Tribunal que foi produzida prova da existência de um dano concreto: face a um facto voluntário, ilícito e culposo da Reclamada, produziu-se um dano (o dispêndio de trinta euros) que o Reclamante, nos termos do artigo 563.º do CC, “provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”, isto é, tivesse a Reclamada adotado a conduta que lhe era legalmente exigida, o Reclamante não teria de ter suportado quaisquer custos com a propositura da ação.

---

<sup>8</sup> Restrições relacionadas com a instalações aeroportuárias, cfr. Digest – Delays to Air Transport in Europe, documento 4 junto aos autos pela Reclamada e art. 28.º da contestação da Reclamada.

<sup>9</sup> Restrições ocorridas no aeroporto, , cfr. Digest – Delays to Air Transport in Europe, documento 4 junto aos autos pela Reclamada e art. 28.º da contestação da Reclamada.

<sup>10</sup> Cf. Acórdão do TJUE de 4 de abril de 2019, processo n.º C-501/17, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/>.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido dos Reclamantes, condenando-se a Reclamada no pagamento de 820 € (oitocentos e vinte euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes no seu pedido.

Devem os Reclamantes, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal. A Reclamada deve proceder ao pagamento dos valores no prazo de dez dias após o recebimento do referido IBAN.

Fixa-se à ação o valor de 820 € (oitocentos e vinte euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de outubro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)