



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1898 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Fornecimento de bens e prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 de julho); Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004; art. 483º do CC

**Pedido do Consumidor:** Pedido de indemnização.

---

## **SENTENÇA Nº 541 / 2023**

---

### **1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** ---devidamente identificada nos autos;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviço aéreo com a Reclamada com vista a viajar de Lisboa para Banguedoque, tendo o bilhete o n.º 724- 6715963909. O voo deveria ter tido lugar no dia 17.03.2023. Contudo, no dia do voo, e estando já no aeroporto, o Reclamante recebeu uma comunicação da Reclamada informando que o voo em questão estava em situação de overbooking, pelo que ofereciam uma compensação monetária aos passageiros que aceitassem voluntariamente viajar noutra data. O Reclamante, em virtude de compromissos profissionais, recusou o pedido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Uma vez no aeroporto, o estado da porta de embarque e do voo foram sucessivamente alterados, não sendo disponibilizada informação em tempo útil ao Reclamante sobre o que estava a suceder. O voo acabou por não ter lugar, sendo cancelado. O Reclamante, em conjunto com outros passageiros, foi alojado num hotel em Banguécoque e apenas lhe foi a oferecida, pela Reclamada, a possibilidade de regressar a Portugal num voo que teria lugar quarenta e oito horas mais tarde. O Reclamante conseguiu, pelos seus próprios meios, regressar a Portugal no dia seguinte, ou seja, vinte e quatro horas antes do que havia sido disponibilizado pela Reclamada.

Neste sentido, o Reclamante veio solicitar a condenação da Reclamada no pagamento do valor de 752,24€ (setecentos e cinquenta e dois euros e vinte e quatro cêntimos) em virtude da falta de assistência por parte da Reclamada aquando do cancelamento, bem como da gestão que a mesma fez do processo: o hotel e as respetivas condições onde ficaram alojados, a falta de vouchers de refeição, na ausência de contactos ou qualquer explicação por parte da Reclamada e, finalmente, o facto de apenas lhe terem disponibilizado o regresso quarenta e oito horas depois.

A Reclamada, por seu turno, não impugna o cancelamento na partida do aeroporto de Banguécoque, mas nega a pretensão do Reclamante, na medida que alega, em síntese, que o mesmo se ficou a dever a situações extraordinárias (um *bird strike*, ou seja, a colisão de aves com o avião) que escapam ao controlo da Reclamada.

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:

1. A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens (facto do domínio público);
2. O Reclamante adquiriu e a realizou a viagem para fins pessoais (cf. declarações da Reclamante);
3. O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo à viagem Banguécoque – Lisboa (cf. flh. 3 dos autos);



4. A distância entre Banguécoque e Lisboa é superior a 1.500 km (facto do domínio público);
5. A viagem deveria ter tido lugar no dia 17.03.2023 (cf. declarações dos Reclamantes e flh. 3 dos autos);
6. A partida do aeroporto de Banguécoque estava programada para as 12h45 (cf. declarações dos Reclamantes e flh. 3 dos autos);
7. A viagem do voo LX181 BKK-ZRH, de 17.03.2023, foi cancelada pela Reclamada (cf. declarações das partes);
8. O cancelamento da viagem teve o código IATA n.o 51 (cf. contestação da Reclamada e doc. 1 junto pela Reclamada);
9. O código IATA n.o 51 refere-se a danos produzidos durante as operações de voo, o que inclui a ocorrência de uma *bird strike* e a necessidade de proceder a reparações em virtude dessa ocorrência (cf. contestação da Reclamada e doc. 1 junto pela Reclamada);
10. A aeronave sofreu danos resultantes de uma *bird strike* (cf. doc. 3 junto pela Reclamada, flhs. 14 e 17 dos autos);
11. Foram efetuados trabalhos de reparação na aeronave (cf. doc. 4 e doc. 5 que comprovam os trabalhos realizados na aeronave);
12. Foi necessário substituir peças da aeronave em virtude da *bird strike* (cf. doc. 4 junto pela Reclamada, flhs. 15, 16 e ss. dos autos);
13. A Reclamada apenas providenciou, como alternativa, a saída do Reclamante de Banguécoque quarenta e oito horas depois do cancelamento (cf. declarações do Reclamante);
14. Reclamada alojou o Reclamante e demais passageiros num hotel em Banguécoque (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
15. Não foram disponibilizados ao Reclamante quaisquer vouchers de refeição quando se encontrava no aeroporto (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
16. O Reclamante não sofreu danos patrimoniais com a remarcação da viagem pelos seus próprios meios (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

17. As condições oferecidas pelo hotel onde a Reclamada alojou o Reclamante não eram as mais adequadas, inclusivamente a nível alimentício (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
18. Não foi prestada informação atualizada ao Reclamante sobre o motivo do cancelamento (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
19. O único contacto que o Reclamante recebeu por parte da Reclamada foi uma *sms* a indicar a remarcação da viagem para quarenta e oito horas depois (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal).

### **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:

1. Que o Reclamante tenha sofrido algum dano patrimonial ou extrapatrimonial em virtude do cancelamento da viagem;
2. Que a documentação apresentada pela Reclamada para comprovar o *bird strike* seja pouco fiável ou falsa;
3. Que não tenha corrido um *bird strike*.

### **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 o cancelamento da viagem, 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, bem como a imputação de uma qualquer conduta ilícita à Reclamada em geral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que concerne aos factos não provados a), b) e c) 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.

### 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), 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 oficiosamente 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 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 o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: há lugar ao pagamento de 752,24€ (setecentos e cinquenta e dois euros e vinte e quatro cêntimos) ao Reclamante em virtude dos factos alegados e provados? Tal como decorre da matéria de facto considerada como provada, a viagem LX181 BKK-ZRH, de 17.03.2023 que a Reclamada deveria ter prestado ao Reclamante foi cancelada em virtude de um *bird strike*. Nesta sequência, a Reclamada apenas providenciaria a partida do Reclamante de Banguescoque quarenta e oito horas depois do cancelamento da viagem.

O Reclamante, por seu turno, utilizando os seus conhecimento e próprios meios, conseguiu remarcar a sua viagem para chegar a Lisboa vinte e quatro mais horas cedo, de modo a cumprir os seus compromissos profissionais. Com esta remarcação o Reclamante não sofreu quaisquer danos patrimoniais, não despendendo quaisquer valores.

Todavia, vem o Reclamante em virtude da forma como a Reclamada geriu toda a questão do cancelamento (inclusivamente o alojamento e a falta de condições do mesmo) e a

remarcação da viagem peticionar a condenação da mesma no valor indemnizatório acima devido. Não está em causa, portanto, um pedido indemnizatório ao abrigo Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, 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.

Aquilo que o Reclamante peticiona é a condenação da Reclamada em termos de responsabilidade contratual. A condenação do lesante na obrigação de indemnizar pressupõe sempre a existência de cinco pressupostos cumulativos – comuns à responsabilidade contratual e extracontratual – resultantes do art. 483.o do CC: facto, ilicitude, culpa<sup>3</sup>, dano e nexos.

No caso presente, a Reclamada não agiu de forma ilícita – e que mereça, portanto, censura por parte do ordenamento jurídico – no que concerne ao cancelamento do voo, pois estamos perante uma circunstância extraordinária que obrigou ao cancelamento do voo. O conceito de “circunstância extraordinária” tem sido objeto de diversas análises por parte do TJUE<sup>4</sup>, não sendo de fácil preenchimento e suscitando, inclusivamente, dúvidas na compatibilização dos sentidos interpretativos oferecidos pelo próprio TJUE<sup>5</sup>. Pese embora o *supra mencionado* Regulamento não seja aplicável neste caso, pode encontrar-se no mesmo e na jurisprudência a ele relativa alguma luz quanto ao que seja um conceito de circunstância extraordinária. Há, no entender, do



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

TJUE que analisar cada um dos motivos apresentados para concluir se os mesmos se reconduzem 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.

<sup>3</sup> Presumida nos termos do art. 799.º, n.º 1 do CC: “  
<sup>4</sup> Tribunal de Justiça da União Europeia.  
<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).

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.” Aqui se inclui, necessariamente, a ocorrência de um *bird strike*: aves que colidem inesperadamente com a aeronave causando danos na mesma e a necessidade de inspecionar a mesma para efeitos de segurança.

Dito de outra forma, a conduta da Reclamada – demonstrada pelos documentos juntos aos autos e que coincidem com as folhas 14 a 38 – coincide com a que seria adotada pelo bom pai de família dotado dos conhecimentos que a Reclamada tinha naquele momento: privilegiar o cancelamento do voo de modo a salvaguardar a segurança dos passageiros e da tripulação. Desta forma, sucumbindo o requisito da ilicitude não há lugar à obrigação de indemnizar por parte da Reclamada, na medida em que os pressupostos da responsabilidade contratual são de preenchimento cumulativo.

A título final, acrescente-se ainda o seguinte: a medida da indemnização (e também um dos pressupostos da mesma) é o dano sofrido pelo lesado, tal como resulta do art. 563.º CC: “[a] obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>6</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Sucede, porém, que o Reclamante não logrou em demonstrar a existência de quaisquer danos patrimoniais, quer não patrimoniais, pelo que também aí não se verifica a existência de um dos requisitos da responsabilidade contratual.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Pelo exposto, improcede a pretensão do Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente o pedido do Reclamante, absolvendo-se a Reclamada do pedido do pagamento de 752,24€ (setecentos e cinquenta e dois euros e vinte e quatro cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante no seu pedido.

Fixa-se à ação o valor de 752,24€ (setecentos e cinquenta e dois euros e vinte e quatro cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)