

Direitos do passageiro de transporte aéreo  
em caso de cancelamento ou atraso de voo e em caso de  
dano, perda ou atraso na disponibilização de bagagem

CARLOS FILIPE COSTA



Publicação científico-jurídica  
em formato digital  
**ISSN 2182-8242**

Periodicidade anual  
N.º 14 — Ano 2023

Propriedade e Edição:  
© DataVenia  
Marca Registada n.º 486523 – INPI

Internet: [www.datavenia.pt](http://www.datavenia.pt)  
Contacto: [correio@datavenia.pt](mailto:correio@datavenia.pt)

A Data Venia é uma revista científico-jurídica em formato digital, tendo por objeto a publicação de doutrina, artigos, estudos, ensaios, teses, pareceres, crítica legislativa e jurisprudencial, apoiando igualmente os trabalhos de legal research e de legal writing, visando o aprofundamento do conhecimento técnico, a livre e fundamentada discussão de temas inéditos, a partilha de experiências, reflexões e/ou investigação.

As opiniões expressas são da exclusiva responsabilidade dos respetivos autores e não traduzem necessariamente a opinião dos demais autores da Data Venia nem da sua administração.

A citação, transcrição ou reprodução dos conteúdos desta revista estão sujeitas ao Código de Direito de Autor e Direitos Conexos.

É proibida a reprodução ou compilação de conteúdos para fins comerciais ou publicitários, sem a expressa e prévia autorização da Administração da Data Venia e dos respetivos Autores.

## Direitos do passageiro de transporte aéreo em caso de cancelamento ou atraso de voo e em caso de dano, perda ou atraso na disponibilização de bagagem

**Carlos Filipe Costa\***

Árbitro de conflitos de consumo

Pós-Graduado em Direito dos Contratos e do Consumo

Com o presente estudo, propomo-nos desenvolver uma breve explanação dos direitos do passageiro de transporte aéreo em caso de *cancelamento* ou *atraso* de voo e em caso de *dano*, *perda* ou *atraso na disponibilização* de bagagem, à luz do disposto pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante “Regulamento”)<sup>1</sup>, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso

---

\* Licenciado em Direito e Mestre em Ciências Jurídico-Administrativas pela Faculdade de Direito da Universidade do Porto. Advogado (com inscrição voluntariamente suspensa). Pós-Graduado em Direito dos Contratos e do Consumo pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Juiz-Árbitro no TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa, no CIAB (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo de Braga) – Tribunal Arbitral de Consumo e no CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

<sup>1</sup> *Brevitatis causa*, não trataremos, aqui, dos casos de *recusa de embarque contra a vontade do passageiro* [artigo 1.º, n.º 1, alínea a)], i.e., “a recusa de transporte de passageiro num voo, apesar de este se ter apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 2 do artigo 3.º [do Regulamento], exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem” [cf. artigo 2.º, alínea j) do Regulamento], especificamente disciplinada no artigo 4.º do Regulamento. *Vide*, com interesse, os considerandos (9) a (11) do Regulamento.

de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos<sup>2</sup>, considerando, claro, a interpretação das suas normas desenvolvida pela jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, e do disposto pela Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (doravante, “Convenção de Montreal” ou “Convenção”), adotada em 28 de maio de 1999 pela Conferência Internacional de Direito Aeronáutico, celebrada em Montreal no âmbito da Organização Internacional de Aviação Civil (OACI/ICAO)<sup>3</sup>.

Para o efeito, e em benefício de uma melhor compreensão do enquadramento jurídico aplicável a cada uma das hipóteses que nos propomos tratar, iniciamos este estudo com uma caracterização da estrutura e natureza do negócio jurídico subjacente – o contrato de transporte aéreo de passageiro.

### *1. Contrato de transporte aéreo de passageiro – estrutura e natureza*

O contrato de transporte aéreo de passageiro constitui uma das modalidades do contrato de transporte, “figura mãe” cuja estrutura e natureza importa conhecer para, num segundo momento, identificar as especificidades

---

<sup>2</sup> Com as retificações ao Regulamento publicadas no Jornal Oficial da União Europeia, L 37, de 9 de fevereiro de 2007 (p. 10), e L 119, de 7 de maio de 2019, p. 202. Revogou o Regulamento (CEE) n.º 295/91 do Conselho, de 4 de fevereiro de 1991, que estabelecia regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares. Disponível, em versão consolidada, em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:02004R0261-20050217&from=EN>.

<sup>3</sup> Aprovada, entre nós, pelo Decreto n.º 39/2002, de 27 de novembro. Aplica-se em toda a União Europeia, por força do Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de maio, que altera o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem, que “transpõe as disposições pertinentes da Convenção de Montreal respeitantes ao transporte aéreo de passageiros e da sua bagagem e estabelece certas disposições complementares” e “torna o âmbito de aplicação dessas disposições extensivo ao transporte aéreo dentro de um Estado-membro” (artigo 1.º). Disponível em linha no endereço <https://files.dre.pt/1s/2002/11/274a00/74227440.pdf>.

que notabilizam a relação jurídica que se encontra sujeita à disciplina do Regulamento e da Convenção de Montreal.

Assim, seguindo bem de perto, com a devida vénia, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 23.11.2017<sup>4</sup>, constatamos que o **contrato de transporte** é um negócio jurídico representativo de uma prestação de serviços, por meio do qual uma pessoa – o *transportador* – compromete-se a deslocar, de forma organizada e mediante o controlo da atividade, pessoas ou mercadorias de um lugar para outro, em favor de outrem (*passageiro* ou *expedidor*) ou de **terceiros** (*destinatário*)<sup>5</sup>, mediante uma vantagem económica.

Decompondo a definição acabada de reproduzir, constituem, então, **elementos essenciais** do contrato de transporte:

- a) a deslocação do passageiro ou da mercadoria;
- b) o exercício de uma atividade organizacional;
- c) a autonomia e controlo da atividade operativa de deslocação do passageiro ou da mercadoria por parte do transportador;
- d) a **incolumidade**, i.e., a necessidade de que os passageiros ou mercadorias cheguem incólumes ao local de destino, o que compreende a obrigação por parte do transportador de prover pela segurança e vigilância em relação ao passageiro e de custódia em relação à mercadoria transportada; e
- e) a **remuneração**, contrapartida da prestação do transporte, ou seja, o preço que deverá ser pago pela prestação

---

<sup>4</sup> Proferido no Processo n.º 4453/15.4T8OER.L2-2, Relatora: Ondina Carmo Alves, disponível em <http://www.dgsi.pt/>.

<sup>5</sup> Quando expedidor e destinatário não coincidem na mesma pessoa ou entidade, o contrato de transporte (civil ou comercial) assume a natureza de contrato a favor de terceiro, sujeito à malha normativa dos artigos 443.º a 451.º do Código Civil.

do serviço, denominado de tarifa, para o transporte de passageiro, e de frete, para o transporte de mercadoria.

Neste seguimento, e ainda com o acórdão em referência, podemos referir, com sumariade, que o **contrato de transporte aéreo de passageiro** é, afinal, o negócio jurídico pelo qual uma entidade – a *transportadora aérea operadora*<sup>6</sup> – se obriga a transportar um indivíduo – o *passageiro* – e sua bagagem de um lugar para outro, utilizando, para o efeito, uma aeronave.

Desta forma, atenta a caracterização acima realizada da sua figura matriz, que é pressuposta e permanece válida em toda a linha, o contrato de transporte aéreo de passageiro reveste-se, especificamente, das seguintes características:

a) é um contrato **consensual** “*quoad constitutionem*”, pois o aperfeiçoamento do vínculo atinge-se por via do simples acordo de vontades das partes: o contrato forma-se a partir do momento em que é adquirido o bilhete<sup>7</sup>, ficando a transportadora aérea operadora com a obrigação de realizar a condução do passageiro (e da sua bagagem) de um lugar para outro, mediante o correspondente cumprimento da obrigação deste último, o pagamento do preço; o desembarque do passageiro marca o fim da execução do contrato;

b) é um contrato **bilateral**, pois gera obrigações para ambas as partes: de um lado, a obrigação do transporte sob determinadas condições; do outro, a obrigação de pagamento do preço;

---

<sup>6</sup> Por “transportadora aérea operadora” entende-se “uma transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato com um passageiro, ou em nome de uma pessoa coletiva ou singular que tenha contrato com esse passageiro” [artigo 2.º, alínea b) do Regulamento].

<sup>7</sup> Nos termos da alínea f) do artigo 2.º do Regulamento, por “bilhete” entende-se “um documento válido que dá direito a transporte, ou um equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte eletrónico, emitido ou autorizado pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado”.

c) é um contrato **oneroso**, pois gera um sacrifício e uma vantagem patrimonial para ambos os contraentes, havendo, portanto, esforços económicos simultâneos com vantagens correlativas;

d) é um contrato **não solene**, pois não depende de formalidade especial;

e) é normalmente um **contrato de adesão**, cujo conteúdo é pré-elaborado pela transportadora aérea operadora, recorrendo à técnica das cláusulas contratuais gerais, com vista à sua utilização massificada numa pluralidade de contratos a celebrar, e aceite pelo passageiro, que não teve a possibilidade de o negociar, limitando-se a aceitá-lo, ou, pelo menos, cujo conteúdo não pôde influenciar (cf. artigos 1.º, n.ºs 1 e 2 e 2.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro<sup>8</sup>).

## *2. Âmbitos de aplicação do Regulamento e da Convenção de Montreal*

Expostas as principais notas características do contrato de transporte aéreo de passageiro, procederemos, em seguida, a uma escarpelização dos regimes plasmados no Regulamento e na Convenção de Montreal para cada uma das vicissitudes, acima enunciadas, que o vínculo negocial pode conhecer na sua execução, não sem antes esclarecermos quais os âmbitos de aplicação daqueles instrumentos normativos.

Com efeito, nos termos do n.º 1 do seu artigo 3.º, o **Regulamento**<sup>9</sup> aplica-se: *a)* aos passageiros que **partem** de um aeroporto localizado no

---

<sup>8</sup> Institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, sucessivamente alterado e atualmente com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro.

<sup>9</sup> Diploma a que respeitam as normas doravante referidas sem menção de diferente proveniência.

território de um Estado-Membro a que o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia se aplica<sup>10</sup>; *b*) aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro (à União Europeia) com **destino** a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia se aplica (a menos que tenham recebido benefícios ou uma indemnização e que lhes tenha sido prestada assistência nesse país terceiro), sempre que a transportadora aérea operadora do voo em questão for uma transportadora comunitária<sup>11</sup>.

**Adicionalmente**, para efeitos de aplicação do Regulamento, deve o passageiro ter uma reserva<sup>12</sup> confirmada para o voo em questão e, salvo no caso de cancelamento a que se refere o artigo 5.º (de que trataremos *infra*), apresentar-se na porta de embarque tal como estabelecido e com a antecedência que tenha sido indicada e escrita (incluindo por meios eletrónicos) pela transportadora aérea (ou pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado, se aplicável) ou, não sendo indicada qualquer hora, até 45 minutos antes da hora de partida publicada [artigo 3.º, n.º 2, alínea a)]. O Regulamento também se aplica aos passageiros que tenham sido transferidos por uma transportadora aérea (ou um operador turístico) do voo para o qual tinham reserva para outro voo, independentemente do motivo [artigo 3.º, n.º 2, alínea b)]<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> *Vide* artigo 52.º do Tratado da União Europeia *ex vi* artigo 355.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

<sup>11</sup> *Vide* considerando (6) do Regulamento. Note-se que o Regulamento somente se aplica a passageiros transportados em aeronaves motorizadas de asa fixa (artigo 3.º, n.º 4).

<sup>12</sup> Por “reserva” entende-se “o facto de o passageiro dispor de um bilhete ou outra prova, que indica que a reserva foi aceite e registada pela transportadora aérea ou pelo operador turístico” [artigo 2.º, alínea g)].

<sup>13</sup> O Regulamento aplica-se a qualquer transportadora aérea operadora que forneça transporte a passageiros abrangidos pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 3.º. Sempre que uma transportadora aérea operadora, apesar de não se encontrar ligada ao passageiro por contrato de transporte aéreo de passageiro, cumprir obrigações impostas pelo Regulamento, considera-se que está a fazê-lo em nome da pessoa que mantém contrato com o passageiro (artigo 2.º, n.º 5).



**De modo diverso**, encontra-se expressamente excluída a aplicação do Regulamento “aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público” (artigo 3.º, n.º 3, primeiro período)<sup>14</sup>.

Por sua vez, a **Convenção de Montreal** aplica-se a todas as operações de transporte internacional de pessoas e bagagens em aeronave efetuadas a título oneroso<sup>15</sup>, em que, segundo as estipulações das partes, o **ponto de partida** e o **ponto de destino**, independentemente de se verificar uma interrupção do transporte ou um transbordo, **se situam no território de dois Estados Partes da Convenção ou no território de um único Estado Parte, desde que, nesta segunda hipótese, tenha sido acordada uma escala no território de um terceiro Estado, mesmo que este não seja Parte na Convenção** (artigo 1.º, n.º 1, primeiro período, e n.º 2, primeiro período da Convenção). Já o transporte entre dois pontos situados no território de um único Estado Parte, sem uma escala acordada no território de outro Estado, não constitui transporte internacional para efeitos da Convenção (artigo 1.º, n.º 2, segundo período da Convenção). De resto, o transporte a realizar por várias transportadoras sucessivas é considerado um transporte único e indiviso caso as partes o tenham configurado como uma única operação, não relevando, para tal, o facto de as partes terem convencionado tal transporte por meio de um único contrato ou de vários contratos (artigo 1.º, n.º 3 da Convenção)<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> O Regulamento aplica-se, todavia, “aos passageiros com bilhetes emitidos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um operador turístico” (artigo 3.º, n.º 3, segundo período).

<sup>15</sup> A Convenção também se aplica às operações gratuitas de transporte em aeronave efetuadas por uma empresa de transportes aéreos (artigo 1.º, n.º 1, segundo período da Convenção).

<sup>16</sup> E o transporte “não perde o seu carácter internacional pelo facto de um contrato, ou uma série de contratos, dever ser integralmente executado no território do mesmo Estado” (artigo 1.º, n.º 3 da Convenção). A Convenção aplica-se igualmente aos transportes efetuados, total ou parcialmente, por uma “transportadora de facto”, para tal autorizada pela “transportadora contratual” (aquela que, de facto, celebrou contrato de transporte com um passageiro), a que se refere o Capítulo V do mesmo instrumento de Direito Internacional, nas condições nele previstas (artigo 1.º, n.º 4 da Convenção), assim como aos transportes executados pelo Estado ou por organismos públicos

### 3. *Cancelamento do voo*

Agora que se mostram verificados os âmbitos de aplicação do Regulamento e da Convenção de Montreal, estamos em condições de abordar, sucessivamente, cada uma das vicissitudes que a execução de contrato de transporte aéreo de passageiro pode conhecer, fazendo-o, em todos os casos, por facilidade expositiva, com recurso à mesma hipótese prática (em relação à qual dúvidas não se colocam acerca da aplicação dos instrumentos de Direito da União Europeia e de Direito Internacional) e a um esquema de perguntas frequentes (FAQ).

Deste modo, iniciando o nosso périplo pelo caso de **cancelamento** de voo, equacionemos a seguinte hipótese prática: *voo programado com partida de Lisboa e destino a Praga, com escala em Bordéus, foi cancelado*.

---

legalmente constituídos, desde que preencham as condições previstas no artigo 1.º da Convenção (cf. artigo 2.º, n.º 1 da Convenção). De modo diverso, encontra-se expressamente excluída a aplicação da Convenção ao transporte de objetos postais (artigo 2.º, n.º 3 da Convenção), o qual se encontra subordinado à disciplina normativa constante das convenções internacionais concluídas no quadro da União Postal Universal (UPU), de que, nomeadamente, Portugal é signatário, por via da Resolução da Assembleia da República n.º 24-A/98, de 18 de maio, que aprovou, para ratificação (concretizada através do Decreto do Presidente da República n.º 17-A/98, de 18 de maio), o Quinto Protocolo Adicional à Constituição da União Postal Universal (UPU), as declarações feitas por ocasião da assinatura dos actos da União, o Regulamento Geral da União Postal Universal e o seu anexo, o Regulamento Interno dos Congressos, a Convenção Postal Universal e o seu Protocolo Final, o Acordo Referente às Encomendas Postais e o seu Protocolo Final, o Acordo Referente aos Vales Postais e o Acordo Referente aos Envios contra Reembolso, instrumentos adotados no XXI Congresso da União Postal Universal, realizado em Seul em 1994, e por via da Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11 de maio, que aprovou, para ratificação (concretizada através do Decreto do Presidente da República n.º 26-A/2004, de 11 de maio), os Actos Finais do XXII Congresso da UPU, realizado em Beijing (Pequim), de 23 de agosto a 15 de setembro de 1999, que contém o Sexto Protocolo Adicional à Constituição da União Postal Universal, as declarações feitas por ocasião da assinatura destes Actos, o Regulamento Geral da União Postal Universal, a Convenção Postal Universal e o seu Protocolo Final e o Acordo Referente aos Serviços de Pagamento do Correio. Sobre a situação atualizada da assinatura e ratificação, pela República Portuguesa, dos Protocolos Adicionais à Constituição da União Postal Universal (UPU), aconselha-se o acesso ao endereço <https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/aboutUpu/acts/10-memberCountriesLegalSituation/prtEn.pdf>.

### *i. Quais os direitos do passageiro?*

Como já vimos, com a celebração de contrato de transporte aéreo de passageiro, a *transportadora* obriga-se a transportar um indivíduo (o *passageiro*) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave, mediante o pagamento de um preço. Verificando-se uma situação de **cancelamento**, i.e., a não realização de um voo que estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado, porque o mesmo é suprimido<sup>17</sup>, deve ser oferecida ao passageiro a **escolha** entre:

- o **reembolso**, no prazo de sete dias, do preço total de compra do bilhete (incluindo taxas e outros encargos), para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem (por perda objetiva de interesse do passageiro), cumulativamente, nos casos em que se justifique, e um voo de regresso para o primeiro ponto de partida; ou

- o **reencaminhamento**, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade ou em data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares<sup>18</sup>.

Sempre que uma cidade ou região for servida por vários aeroportos e uma transportadora aérea operadora oferecer aos passageiros um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, a transportadora aérea operadora deve suportar o custo da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Artigo 2.º, alínea l).

<sup>18</sup> Artigo 5.º, n.º 1, alínea a) e artigo 8.º, n.º 1, alíneas a) a c).

<sup>19</sup> Artigo 8.º, n.º 3.

*ii. E enquanto aguarda um voo posterior, o passageiro tem direito a algum tipo de assistência?*

Enquanto aguarda um voo posterior, devem ser oferecidos ao passageiro, a título gratuito:

- refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
- duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico<sup>20</sup>.

Em caso de **reencaminhamento**, quando a hora de partida razoavelmente prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, o passageiro tem direito a:

- oferta de alojamento em hotel, caso se torne necessária a estada por uma ou mais noites ou uma estada adicional à prevista pelo passageiro, e a
- transporte entre o aeroporto e o local de alojamento<sup>21</sup>.

Sem prejuízo, a assistência aos passageiros que aguardam uma alternativa **poderá ser limitada ou mesmo recusada** nos casos em que a própria prestação de assistência venha a provocar um atraso maior<sup>22</sup>.

Na prestação de assistência, a transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade

---

<sup>20</sup> Artigo 5.º, n.º 1, alínea b) e artigo 9.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2.

<sup>21</sup> Artigo 5.º, n.º 1, alínea b) e artigo 9.º, n.º 1, alíneas b) e c).

<sup>22</sup> *Vide* considerando (18).

reduzida<sup>23</sup> e de quaisquer acompanhantes seus, bem como às necessidades das crianças não acompanhadas<sup>24</sup>.

**iii. *Pode, ainda, acrescer direito a indemnização pelos danos causados pelo cancelamento do voo?***

Com vista a indemnizar, de maneira uniforme e imediata, os prejuízos que são praticamente idênticos para todos os passageiros<sup>25</sup>, o artigo 7.º, n.º 1 do Regulamento [aplicável *ex vi* artigo 5.º, n.º 1, alínea c), proémio] estabelece que o passageiro deve receber uma indemnização no valor de:

a) **€ 250 (duzentos e cinquenta euros)**, para todos os voos até 1500 quilómetros;

b) **€ 400 (quatrocentos euros)**, para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros;

c) **€ 600 (seiscentos euros)**, para todos os voos não abrangidos pelas hipóteses anteriores.

---

<sup>23</sup> Por “pessoa com mobilidade reduzida” entende-se “qualquer pessoa cuja mobilidade é reduzida ao utilizar transportes devido a deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), a incapacidade intelectual, a idade ou a outra causa de incapacidade, e cuja situação requer cuidados especiais e adaptação específica dos serviços disponíveis a todos os passageiros” [artigo 2.º, alínea i)].

<sup>24</sup> Artigo 9.º, n.º 3. *Vide*, também, o artigo 11.º, n.º 2.

<sup>25</sup> *Vide*, neste sentido: o Acórdão do Tribunal de Justiça (Grande Secção) de 10 de janeiro de 2006 (*International Air Transport Association e European Low Fares Airline Association contra Department for Transport*), §43-45, acessível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62004CJ0344&qid=1677694896992>; e o Acórdão do Tribunal de Justiça (Grande Secção) de 23 de outubro de 2012 (*Emeka Nelson e o. contra Deutsche Lufthansa AG e TUI Travel plc e o. contra Civil Aviation Authority*), §52, acessível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62010CJ0581&qid=1677694987510>.

Na determinação da distância a considerar, deve tomar-se como base o **último destino** a que o passageiro chegará com atraso em relação à hora programada devido ao cancelamento<sup>26</sup>.

A transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização em 50 % quando for oferecido ao passageiro **reencaminhamento** para o seu destino final<sup>27</sup> num voo alternativo<sup>28</sup>, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado:

a) **Em duas horas**, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros; ou

b) **Em três horas**, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros; ou

c) **Em quatro horas**, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas hipóteses anteriores<sup>29</sup>.

Em qualquer caso, a indemnização deve ser paga em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário ou de cheques bancários, podendo sê-lo, ainda, através de vales de viagem e/ou outros serviços, desde que, para tal, a transportadora aérea operadora tenha o acordo escrito do passageiro<sup>30</sup>.

As distâncias referidas nos n.ºs 1 e 2 do artigo 7.º devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica<sup>31</sup>. Por “rota ortodrómica” entende-se o menor

---

<sup>26</sup> Artigo 7.º, n.º 1, segundo parágrafo.

<sup>27</sup> Por “destino final” entende-se “o destino que consta do bilhete apresentado no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo; os voos sucessivos alternativos disponíveis não são tomados em consideração se a hora original planeada de chegada for respeitada” [artigo 2.º, alínea h)].

<sup>28</sup> Nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alíneas b) e c).

<sup>29</sup> Artigo 7.º, n.º 2.

<sup>30</sup> Artigo 7.º, n.º 3.

<sup>31</sup> Artigo 7.º, n.º 4.

segmento de um círculo máximo (portanto, a menor distância) entre dois pontos na superfície terrestre.

*iv. E os danos não patrimoniais (ou danos morais) sofridos pelo passageiro também são reparáveis?*

O passageiro tem direito a ser indemnizado pela totalidade dos danos, patrimoniais e não patrimoniais, que tenha sofrido em virtude do incumprimento dos deveres contratuais pela transportadora aérea operadora.

Assim, a indemnização de montante fixo referida em *iii.* (no valor de € 250, € 400 ou € 600, eventualmente reduzido em 50 %) “não pode obstar que um passageiro lesado possa ser ressarcido de um **prejuízo específico** que tenha sofrido, e que deve ser **apreciado individualmente e a posteriori, na medida em que o direito nacional ou o direito internacional [Convenção de Montreal] lhe concedem o direito a essa indemnização, desde que esta seja suplementar relativamente à indemnização de montante fixo prevista pelo Regulamento**” – a qual, recorde-se, visa apenas reparar, de maneira uniforme e imediata, os prejuízos que são praticamente idênticos para todos os passageiros – e **tenha “origem numa das situações previstas no artigo 1.º, n.º 1”<sup>32</sup> do Regulamento** [entre as quais, o cancelamento de voos – alínea b)]<sup>33</sup>.

Em síntese, “[r]esulta destas disposições [artigos 1.º e 12.º do Regulamento] que a indemnização concedida aos passageiros dos transportes aéreos, com base no artigo 12.º do Regulamento n.º 261/2004, se destina a completar a aplicação das medidas previstas pelo referido regulamento, de modo a que os passageiros sejam indemnizados pela totalidade do dano que sofreram devido ao incumprimento dos deveres contratuais pela

---

<sup>32</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 29 de julho de 2019 (*Radu-Lucian Rusu e Oana-Maria Rusu contra SC Blue Air – Airline Management Solutions SRL*), §§36-37, acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62018CJ0354&qid=1677695190235>.

<sup>33</sup> Artigo 12.º, n.º 1, primeiro período.

transportadora aérea<sup>34</sup>, tendo o Tribunal de Justiça já declarado que “(...) as medidas de assistência uniformes e imediatas adoptadas ao abrigo do Regulamento n.º 261/2004 não obstam a que os passageiros interessados, no caso de esse incumprimento das obrigações contratuais pela transportadora aérea lhes causar ainda danos que confirmam direito a indemnização, possam, por outro lado, propor ações de indemnização dos referidos danos, nas condições fixadas na Convenção de Montreal”<sup>35</sup>, em especial nos termos das disposições dos artigos 19.º, 22.º e 29.º da Convenção. Ainda de acordo com a jurisprudência do Tribunal de Justiça, “os termos «prejuízo» e «dano», referidos no capítulo III da Convenção de Montreal, devem ser entendidos como incluindo tanto os danos materiais como os morais. Daqui decorre que o dano susceptível de indemnização por aplicação do artigo 12.º do Regulamento n.º 261/2004 pode ser um dano de natureza não só material, mas também moral”<sup>36</sup> [sublinhados nossos].

Neste conspecto, a título exemplificativo, em Sentença do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa de 13.06.2022<sup>37</sup>, entendeu-se que «(...) as despesas assumidas pela reclamante com a renda mensal devida pela ocupação do imóvel arrendado em Praga no mês de julho de 2020, os encargos assumidos com a prestação do serviço de *internet* móvel para o telefone da reclamante por um mês, assim como os transtornos e incómodos causados pela delonga no reagendamento do voo,

---

<sup>34</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 13 de outubro de 2011 (*Aurora Sousa Rodríguez e outros contra Air France SA*), §38, acessível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62010CJ0083&qid=1677695284458>.

<sup>35</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça (Grande Secção) de 10 de janeiro de 2006 (*International Air Transport Association e European Low Fares Airline Association contra Department for Transport*), §47, acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62004CJ0344&qid=1677695310162>.

<sup>36</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 6 de maio de 2010 (*Axel Walz contra Clickair SA*), §§24-29, acessível em linha no endereço <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62009CJ0063&qid=1677695370391>.

<sup>37</sup> Proferida no Processo n.º 2147/2021/CT/LG, Relator: Carlos Filipe Costa, acessível *online* em <https://www.triave.pt/jurisprudencia/>.



pela necessidade de adiamento do batizado da [sobrinha da] demandante, pela realização de deslocação para a assinatura da “Adenda ao Contrato de Arrendamento” e, ainda, pela celebração de contrato com o fornecedor do serviço de *internet* móvel constituem situações específicas da reclamante, que devem ser apreciadas individualmente e *a posteriori*, e têm origem num cancelamento contra a sua vontade».

*v. E o direito a indemnização é devido em todo e qualquer caso de cancelamento? Nomeadamente, é devido se o cancelamento se ficou a dever a «circunstâncias extraordinárias»?*

**Não será devida indemnização nos casos em que o passageiro tenha sido informado do cancelamento, nas seguintes condições:**

- pelo menos **duas semanas antes** da hora programada de partida; ou

- **entre duas semanas e sete dias antes** da hora programada de partida e se lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada; ou, ainda,

- **menos de sete dias antes** da hora programada de partida e se lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada<sup>38</sup>.

---

<sup>38</sup> Artigo 5.º, n.º 1, alínea c).

Impende sobre a transportadora aérea operadora o ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento<sup>39</sup>.

Acresce que a transportadora aérea operadora **não é obrigada** a pagar uma indemnização, se lograr 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>40</sup>.

De acordo com a jurisprudência produzida pelo Tribunal de Justiça da União Europeia, que vem adotando uma **interpretação estrita da norma**, as circunstâncias “só podem ser qualificadas de «extraordinárias», na acepção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, se estiverem relacionadas com um evento que, à semelhança dos enumerados no décimo quarto considerando desse regulamento, não seja inerente ao exercício normal da actividade da transportadora aérea em causa e que, **devido à sua natureza ou à sua origem, escape ao controlo efectivo desta última**”<sup>41</sup>. São estes os

---

<sup>39</sup> Artigo 5.º, n.º 4.

<sup>40</sup> Artigo 5.º, n.º 3. *Vide*, também, o considerando (12), último período.

<sup>41</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 22 de dezembro de 2008 (*Friederike Wallentin-Hermann contra Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*), §23, acessível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62007CJ0549&qid=1677695551360>. A respeito do conjunto de despesas contraídas pela reclamante na sequência do reagendamento do voo e dos incómodos tidos com a celebração dos contratos e com a necessidade de adiamento do batizado da afilhada daquela, concluiu-se na Sentença do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa de 13.06.2022 já referida em corpo de texto que «(...) a propósito da verificação de “circunstância extraordinária”, nos termos e para os efeitos do artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento, não pode perder-se de vista que o não cumprimento da prestação debitória por parte da reclamada procedeu de facto que não lhe é imputável – “as restrições impostas pela pandemia podem ser genericamente qualificadas como situações de força maior, isto é, imprevisíveis e inevitáveis ou, pelo menos, inevitáveis, do ponto de vista do controlo das partes (...)” [CATARINA MONTEIRO PIRES, in *Novo Coronavírus e Crise Contratual – Anotação ao Código Civil*, Lisboa, AAFDL Editora, 2020, pp. 93-100, em especial pp. 99-10], existindo, no caso, “uma ligação causal” entre as restrições legais ao tráfego aéreo internacional e a insuscetibilidade de cumprimento do programa contratual –, o qual espoletou uma situação de impossibilidade temporária da prestação – artigo 792.º do Código Civil –, que, “(...) além de excluir a mora, impede que o devedor possa responder civilmente por prejuízos que possam resultar do atraso para o credor” [*idem, ibidem*], porquanto afasta a sua culpa».

**dois requisitos cumulativos** estabelecidos pela jurisprudência do Tribunal de Justiça, cuja observância deve ser objeto de apreciação casuística.

Ora, o considerando (14) do Regulamento reza nos seguintes termos: “[t]al como ao abrigo da Convenção de Montreal, as obrigações a que estão sujeitas as transportadoras aéreas operadoras **deverão ser limitadas ou eliminadas** nos casos em que a ocorrência tenha sido causada por circunstâncias extraordinárias que 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”<sup>42</sup>.

Sem prejuízo da interpretação do Tribunal de Justiça, em 18.03.2020, a Comissão Europeia emanou “Orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da Covid-19”<sup>43</sup>, com o propósito de clarificar as condições de aplicação de determinadas disposições da legislação da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do surto de COVID-19, nomeadamente no que diz respeito a cancelamentos e atrasos, completando as suas “Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a

---

<sup>42</sup> Acrescem, também, as restrições legais ao tráfego aéreo internacional, como as impostas pela situação pandémica internacional causada pela propagação da doença COVID-19. Nos termos do considerando (15), “[c]onsiderar-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 a transportadora aérea em questão ter efectuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos”. Como veremos *infra* através de alguns exemplos (controversos) extraídos da jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, as “greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea” nem sempre têm sido consideradas “circunstâncias extraordinárias” para efeitos do n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento, nomeadamente quando esteja em causa uma greve do pessoal da própria transportadora aérea operadora, com – ou mesmo sem! – o competente aviso prévio.

<sup>43</sup> Acessíveis para consulta, em linha, no endereço <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52020XC0318%2804%29>.

indenização 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 do Conselho relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho”<sup>44</sup>.

Ora, sob ponto 3. das Orientações de 18.03.2020, sob o título “Direitos dos passageiros dos transportes aéreos (Regulamento (CE) n.º 261/2004)”, *maxime* sob ponto 3.4. “Direito a indemnização”, a Comissão manifestou a sua posição no sentido de considerar que “(...) ao serem tomadas medidas pelas autoridades públicas destinadas a conter a pandemia de Covid-19, tais medidas não são, pela sua natureza e origem, inerentes ao exercício normal da atividade das transportadoras, encontrando-se fora do seu controlo efetivo. O artigo 5.º, n.º 3, prescinde do direito a indemnização sempre que o cancelamento em causa «se ficou a dever» a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Tal condição deve ser considerada preenchida sempre que as autoridades públicas proíbem expressamente certos voos ou proíbem a circulação de pessoas de uma forma que exclua, de facto, a possibilidade de o voo em questão ser operado. Tal condição também pode ser preenchida sempre que o cancelamento do voo ocorre em circunstâncias em que a circulação correspondente de pessoas não é totalmente proibida, mas limitada a pessoas que beneficiam de derrogações (por exemplo, nacionais ou residentes do Estado em causa). No caso de nenhuma pessoa nestas condições preencher determinado voo, este ficaria vazio se não fosse cancelado. Em tais situações, pode ser legítimo para uma transportadora não esperar até muito tarde, mas antes cancelar o voo atempadamente (e mesmo sem ter a certeza dos direitos dos vários passageiros a viajar de todo em todo), a fim de que possam ser tomadas medidas organizacionais adequadas, incluindo em termos

---

<sup>44</sup> Acessíveis para consulta, em linha, no endereço <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52016XC0615%2801%29>.

de assistência aos passageiros devida pela transportadora. Neste tipo de casos e consoante as circunstâncias, um cancelamento pode ainda assim ser considerado como ficado «a dever» à medida adotada pelas autoridades públicas. Mais uma vez, consoante as circunstâncias, tal pode ser também o caso dos voos na direção oposta à dos voos diretamente abrangidos pela proibição de circulação de pessoas. Sempre que a companhia aérea decidir cancelar um voo e demonstrar que esta decisão se justificava por razões de proteção da saúde da tripulação, tal cancelamento também deve ser considerado como ficado «a dever» a circunstâncias extraordinárias. As considerações acima expostas não são e não podem ser exaustivas, uma vez que outras circunstâncias específicas relacionadas com o surto de Covid-19 poderão igualmente ser abrangidas pelo âmbito do artigo 5.º, n.º 3” [sublinhados nossos].

Em suma, para aplicação da norma do n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento, tem a transportadora de alegar e demonstrar que *in casu*:

- se encontra preenchido o **conceito normativo de “circunstâncias extraordinárias”**; e
- se verifica a **existência** e a **ligação** entre a “circunstância extraordinária” e o cancelamento; e
- se verifica o facto de o cancelamento **não poder ter sido evitado**, apesar de terem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Vejamos, agora, alguns exemplos extraídos da jurisprudência do Tribunal de Justiça que nos podem dilucidar acerca da interpretação que o órgão jurisdicional da União Europeia vem realizando acerca do sentido e alcance da norma do n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento [negritos e sublinhados nossos]:

**1) Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 22 de dezembro de 2008 (*Friederike Wallentin-Hermann contra Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*), §§15-34, em particular §§22-23<sup>45</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que um problema técnico detectado numa aeronave e que implica o cancelamento de um voo não se enquadra no conceito de «circunstâncias extraordinárias», na acepção dessa 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. A Convenção para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, celebrada em Montreal, em 28 de maio de 1999, não é determinante para a interpretação das causas de isenção visadas no artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004”. E mais declarou que “[a] frequência dos problemas técnicos verificada numa transportadora aérea não é, *per se*, um elemento que permita concluir pela presença ou não de «circunstâncias extraordinárias»” e, bem assim, que “[o] facto de uma transportadora aérea ter cumprido as regras mínimas de manutenção de uma aeronave não basta, por si só, para provar que essa transportadora tomou «todas as medidas razoáveis», na acepção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, e, conseqüentemente, para exonerar a referida transportadora

---

<sup>45</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62007CJ0549>.

da sua obrigação de indemnizar, prevista nos artigos 5.º, n.º 1, alínea c), e 7.º, n.º 1, desse regulamento”.

Resultou, ainda, afirmado, sob §23, que “[e]mbora o legislador tenha feito constar da referida lista [do décimo quarto considerando do Regulamento] as «falhas inesperadas para a segurança do voo» e se possa considerar que um problema técnico detectado na aeronave constitui uma dessas falhas, a verdade é que as circunstâncias que rodeiam esse evento só podem ser qualificadas de «extraordinárias», na acepção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, se estiverem relacionadas com um evento que, à semelhança dos enumerados no décimo quarto considerando desse regulamento, não seja inerente ao exercício normal da actividade da transportadora aérea em causa e que, devido à sua natureza ou à sua origem, escape ao controlo efectivo desta última”.

**2) Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 31 de janeiro de 2013 (*Denise McDonagh contra Ryanair Ltd*), §§26-34<sup>46</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que circunstâncias como o encerramento de uma parte do espaço aéreo europeu na sequência da erupção do vulcão Eyjafjallajökull constituem «circunstâncias extraordinárias» na aceção deste regulamento que não eximem as transportadoras aéreas do seu dever de assistência

---

<sup>46</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62011CJ0012>.

previsto nos artigos 5.º, n.º 1, alínea b), e 9.º do Regulamento n.º 261/2004”.

**3) Despacho do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 14 de novembro de 2014 (*Sandy Siewert e o. contra Condor Flugdienst GmbH*), §§12-23<sup>47</sup>**

Neste despacho, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que um acontecimento como, no caso do processo principal, o choque de uma escada móvel de embarque de um aeroporto contra um avião não deve ser qualificado de «circunstância extraordinária» que dispensa a transportadora aérea da obrigação de indemnização dos passageiros em caso de atraso considerável de um voo operado por esse avião”.

Resultou, ainda, afirmado, sob §19, que “tratando-se de um problema técnico que tem origem no choque de uma escada móvel de embarque de um aeroporto contra um avião, há que salientar que essas escadas ou passarelas móveis são necessariamente utilizadas no contexto de um transporte aéreo de passageiros, permitindo a estes subir para o avião e descer deste, pelo que as transportadoras aéreas se veem regularmente confrontadas com situações resultantes da utilização dessas escadas móveis. Nestas condições, o choque de um avião com uma dessas escadas móveis deve ser considerado um acontecimento inerente ao exercício normal da atividade de transportadora aérea. Além disso, nada indica que o dano do avião que devia efetuar o voo controvertido tenha sido causado por um ato exterior aos serviços normais de

---

<sup>47</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62014CO0394>.



um aeroporto, como um ato de sabotagem ou de terrorismo, abrangido, de acordo com a jurisprudência do Tribunal de Justiça (v. acórdão *Wallentin-Hermann*, EU:C:2008:771, §26), pelo conceito de «circunstâncias extraordinárias» (...).”

**4) Acórdão do Tribunal de Justiça (Nona Secção) de 17 de setembro de 2015 (*Corina van der Lans contra Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*), §§32-49<sup>48</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que “um problema técnico, como o que está em causa no processo principal, que ocorreu inesperadamente, que não é imputável a uma manutenção defeituosa e que não foi detetado durante um controlo regular, não está abrangido pelo conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição””.

Embora tenha reconhecido que “determinados problemas técnicos podem ser qualificados de circunstâncias extraordinárias (...)”, por exemplo, na situação em que o construtor dos aparelhos da frota da transportadora aérea em causa ou uma autoridade competente revela, quando esses aparelhos já estão ao serviço, que os mesmos têm um defeito de fabrico oculto que afeta a segurança dos voos” (§38) e, bem assim, que uma “falha prematura de algumas peças de uma aeronave, constitui, sem dúvida, um evento imprevisível” (§41), por outro lado salientou o Tribunal que “nenhuma peça de um aeronave é inalterável” (§41) e que “no âmbito da atividade de uma transportadora aérea, esse evento

---

<sup>48</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A62014CJ0257>.

imprevisível é inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea, sendo essa transportadora confrontada, regularmente, com esse tipo de problemas técnicos imprevistos” (§42), daí que, a final, afirmou que “a prevenção dessa avaria ou a reparação ocasionada pela mesma, incluindo a substituição de uma peça prematuramente defeituosa, não escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea em causa, uma vez que incumbe a esta última assegurar a manutenção e o bom funcionamento das aeronaves que explora para as suas atividades económicas” (§43).

**5) Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 4 de maio de 2017 (*Marcela Pešková e Jiří Peška contra Travel Service a.s.*), §§18-48<sup>49</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que “a colisão entre uma aeronave e uma ave se insere no conceito de «circunstâncias extraordinárias» na aceção desta disposição”, mas já assim não será quando o cancelamento “resulte do recurso, pela transportadora aérea, a um perito por si escolhido para efetuar novamente as verificações de segurança exigidas por uma colisão com uma ave, após estas já terem sido efetuadas por um perito habilitado nos termos da regulamentação aplicável”. E mais declarou que “as «medidas razoáveis» que uma transportadora aérea está obrigada a adotar para reduzir e mesmo prevenir os riscos de colisão com uma ave e assim eximir-se da sua obrigação de indemnização dos passageiros nos termos do artigo 7.º do

---

<sup>49</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62015CJ0315>.

referido regulamento incluem o recurso a medidas de controlo preventivo da existência das referidas aves, desde que, nos planos nomeadamente técnico e administrativo, essas medidas possam ser efetivamente adotadas por essa transportadora aérea, que essas medidas não lhe imponham sacrifícios insuportáveis atendendo às capacidades da sua empresa e que a referida transportadora tenha provado que as referidas medidas foram adotadas no que se refere ao voo afetado pela colisão com uma ave, sendo que incumbe ao órgão jurisdicional de reenvio certificar-se de que estes requisitos estão preenchidos”.

Mais desenvolvidamente, resultou afirmado no acórdão que “uma colisão entre uma aeronave e uma ave, bem como o eventual dano provocado por essa colisão, uma vez que não estão intrinsecamente ligados ao sistema de funcionamento do aparelho, não são, pela sua natureza ou pela sua origem, inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao seu controlo efetivo. Portanto, a referida colisão deve ser qualificada de «circunstância extraordinária» na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004” (§24), acrescentando-se, em seguida, que, “[a] este respeito, não é pertinente saber se essa colisão causou efetivamente danos à aeronave em causa. Com efeito, o objetivo de garantir um nível elevado de proteção dos passageiros aéreos, prosseguido pelo Regulamento n.º 261/2004, como se especifica no seu considerando 1, implica que não se incite as transportadoras aéreas a não tomarem as medidas exigidas por esse incidente, fazendo prevalecer a manutenção e a pontualidade dos seus voos sobre o objetivo da segurança destes últimos” (§25).

Por outro lado, “embora o Regulamento n.º 261/2004 não prejudique a liberdade de as transportadoras aéreas recorrerem aos peritos por si escolhidos para efetuar os controlos exigidos por uma colisão com uma ave, é certo que, quando já foi efetuado um controlo na sequência dessa colisão por um perito habilitado para esse efeito nos termos da regulamentação aplicável, o que cabe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar, não se pode considerar que um segundo controlo que leva necessariamente a um atraso igual ou superior a três à chegada do voo em causa constitui uma medida adaptada à situação na aceção da jurisprudência referida no n.º 28 do presente acórdão” (§35).

**6) Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 17 de abril de 2018 (*Helga Krüsemann e o. contra TUIfly GmbH*), §§29-49<sup>50</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que a ausência espontânea de uma parte significativa do pessoal de bordo («greve sem aviso prévio»), como a que está em causa nos processos principais, que teve origem no anúncio surpresa da reestruturação da empresa, por parte da transportadora aérea operadora, em resposta a um apelo lançado, não pelos representantes dos trabalhadores da empresa mas, espontaneamente, pelos próprios trabalhadores que apresentaram baixa por doença, não se enquadra no conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição.

---

<sup>50</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62017CJ0195>.

Mais desenvolvidamente, resultou afirmado no acórdão que “no exercício da sua atividade, é possível as transportadoras aéreas serem habitualmente confrontadas com divergências ou mesmo conflitos com os membros do seu pessoal ou com parte dele” (§41), donde “os riscos decorrentes das consequências sociais aliadas a essas medidas devem ser considerados inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa” (§42), mesmo tratando-se de uma «greve sem aviso prévio», pois tal greve teve “origem numa decisão da referida transportadora aérea” – medidas de reestruturação anunciadas pela direção da transportadora aérea – e “terminou na sequência de um acordo celebrado com os representantes dos trabalhadores” (§44), além de que “distinguir entre greves legais e ilegais, com base no direito nacional aplicável, para determinar se as mesmas devem ser qualificadas de «circunstâncias extraordinárias», na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, teria como consequência fazer depender o direito a indemnização dos passageiros da legislação social própria de cada Estado-Membro, prejudicando, assim, os objetivos do Regulamento n.º 261/2004, visados nos seus considerandos 1 e 4, de garantir um elevado nível de proteção dos passageiros e condições equivalentes de exercício das atividades de transportadora aérea no território da União” (§47).

#### **7) Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 12 de março de 2020 (*A e o. contra Finnair Oyj*), §§37-43<sup>51</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no

---

<sup>51</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62018CJ0832&qid=1676908171021>.

sentido de que, para se exonerar da sua obrigação de indemnizar, uma transportadora aérea não pode invocar «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição, relativas à falha de uma peça denominada «on condition», a saber, uma peça que só é substituída em caso de falha da peça precedente, mesmo que tenha sempre uma peça de substituição em armazém, exceto no caso de, o que incumbe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar, essa falha constituir um evento que, devido à sua natureza ou à sua origem, não é inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapa ao controlo efetivo desta, considerando-se, todavia, que, na medida em que essa falha está, em princípio, intrinsecamente ligada ao sistema de funcionamento do aparelho, não deve ser entendida como constitutiva desse evento”.

**8) Acórdão do Tribunal de Justiça (Nona Secção) de 6 de outubro de 2021 (CS contra Eurowings GmbH), §17-34<sup>52</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que um movimento grevista destinado a fazer valer reivindicações salariais e/ou sociais dos trabalhadores, iniciado a pedido de um sindicato do pessoal de uma transportadora aérea operadora por solidariedade com o movimento convocado contra a sociedade-mãe da qual essa transportadora aérea é uma das filiais, que é seguido por uma categoria do pessoal dessa filial, cuja presença é necessária para operar um voo, e que se prolonga para além do termo

---

<sup>52</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A62020CJ0613>.

inicialmente anunciado pelo sindicato que convocou a greve, apesar de entretanto se ter chegado a um acordo com a sociedade-mãe, não está abrangido pelo conceito de «circunstâncias extraordinárias» na aceção desta disposição.

Começou o Tribunal de Justiça por enfatizar que “a greve não deixa de ser uma das expressões possíveis da negociação social e, portanto, deve ser entendida como um evento inerente ao exercício normal da atividade do empregador em causa, independentemente das especificidades do mercado de trabalho em causa ou da legislação nacional aplicável no que respeita à execução desse direito fundamental garantido no artigo 28.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia” (§20) e, bem assim, que “uma greve motivada por reivindicações salariais e/ou sociais dos trabalhadores deve ser considerada um evento que não escapa inteiramente ao controlo efetivo da transportadora aérea em causa (v., neste sentido, Acórdão de 23 de março de 2021, *Airhelp*, C-28/20, EU:C:2021:226, n.º 36), mesmo quando a greve é desencadeada por solidariedade com o pessoal grevista da sociedade-mãe da qual essa transportadora é uma das filiais” (§24) ou se caracteriza “pelo caráter eventualmente irrazoável ou desproporcionado das reivindicações formuladas pelos grevistas” (§29).

Por outro lado, com especial interesse, fez notar que “(...) como resulta do n.º 42 do Acórdão de 23 de março de 2021, *Airhelp* (C-28/20, EU:C:2021:226), ao indicar, no considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004, que podem sobrevir circunstâncias extraordinárias, em especial, em caso de greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea operadora, o legislador da União pretendeu fazer referência às greves externas à atividade da transportadora

aérea em causa. Daqui resulta que são designadamente suscetíveis de constituir «circunstâncias extraordinárias», na aceção do artigo 5.º, n.º 3, daquele regulamento, movimentos grevistas desencadeados e seguidos por controladores aéreos ou pelo pessoal de um aeroporto” (§30). De modo diverso, afirmou, sob §31, que “uma greve desencadeada e seguida por membros do próprio pessoal de uma transportadora aérea constitui um evento «interno» dessa empresa, mesmo quando se trata de uma greve convocada pelos sindicatos, uma vez que estes atuam no interesse dos trabalhadores da referida empresa”, ressaltando-se a hipótese de a greve ter “origem em reivindicações que só os poderes públicos podem satisfazer e que, por conseguinte, escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea em causa”, caso em que é suscetível de constituir uma «circunstância extraordinária», na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004 (Acórdão de 23 de março de 2021, *Airhelp*, C-28/20, EU:C:2021:226, n.ºs 44 e 45)”.

E sublinhou, ainda, o Tribunal, sob §32, que, “[a] este respeito, não se pode considerar determinante o facto de uma greve se prolongar para além do período eventualmente mencionado no aviso prévio de greve, apesar de, entretanto se ter chegado a um acordo com a sociedade-mãe. Com efeito, mesmo admitindo que, ao abrigo do direito nacional, a ultrapassagem da duração inicialmente anunciada pelo sindicato que convocou a greve leve a classificar essa greve de ilegal, esta consideração não pode influir na classificação dessa greve nos termos do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004 (v., neste sentido, Acórdão de 17 de abril de 2018, *Krüsemann e o.*, C-195/17, C-197/17 a C-203/17, C-226/17,



C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 a C-286/17 e C-290/17 a C-292/17, EU:C:2018:258, n.º 46)”.

**9) Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 30 de março de 2022 (*Orbest, S.A. contra CS, QN, OP, e o.*), §§17-27<sup>53</sup>**

Neste acórdão, o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que “a falha técnica de uma aeronave, causada pelo embate de um veículo de *catering* pertencente a um terceiro contra essa aeronave estacionada no aeroporto, é suscetível de ser abrangida pelo conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição”.

Assinalou o Tribunal de Justiça, sob §21, que “(...) quando uma falha técnica de uma aeronave estacionada no aeroporto tem origem exclusiva no embate contra um objeto estranho, essa falha não pode ser considerada intrinsecamente ligada ao sistema de funcionamento do aparelho. Por conseguinte, a falha em causa não pode ser considerada inerente, pela sua natureza ou origem, ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa (v., por analogia, Acórdão de 4 de abril de 2019, *Germanwings*, C-501/17, EU:C:2019:288, n.ºs 24 e 26)”.

Ademais, verificando-se que “o embate entre a aeronave em causa no processo principal e o veículo de *catering* pertencente a um terceiro foi causado pela deslocação deste último veículo”, concluiu o Tribunal, sob §25, que “a falha técnica dessa aeronave foi causada por um ato de um terceiro

---

<sup>53</sup> Acessível em linha no seguinte endereço: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62021CO0659&qid=1676908251510>.

que interfere na atividade aérea ou aeroportuária e que, portanto, escapa ao controlo efetivo da transportadora aérea em causa (v., por analogia, Despacho de 14 de janeiro de 2021, *Airhelp*, C-264/20, não publicado, EU:C:2021:26, n.º 24).

Ressalvou, no entanto, sob §26, que, “(...) para se eximir da sua obrigação de indemnização, a transportadora aérea cujo voo foi cancelado em virtude de uma circunstância extraordinária, na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, lido à luz dos considerandos 14 e 15 deste regulamento, é obrigada a demonstrar que essa circunstância não poderia ter sido evitada mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, e que adotou as medidas adaptadas à situação para tentar minimizar as suas consequências”, pelo que “cabe ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar, tomando em consideração todas as circunstâncias do litígio no processo principal e os elementos de prova apresentados pela transportadora aérea em causa, se esta, a menos que lhe fossem exigidos sacrifícios insuportáveis face às capacidades da sua empresa no momento relevante, adotou essas medidas, nomeadamente utilizando todos os meios à sua disposição para assegurar um reenaminhamento razoável, satisfatório e o mais célere possível para os passageiros afetados pelo cancelamento do voo, em conformidade, especialmente, com o objetivo de garantir um elevado nível de proteção dos passageiros, mencionado no considerando 1 do referido regulamento (v., neste sentido, Despacho de 14 de janeiro de 2021, *Airhelp*, C-264/20, não publicado, EU:C:2021:226, n.ºs 29 a 32)”.

Muito recentemente, no âmbito dos Processos apensos C-156/22 a C-158/22 [*TAP Portugal contra flightright GmbH* (C-156/22) e *Myflyright GmbH* (C-157/22 e C-158/22)], a Advogada-Geral Laila Medina veio, nas suas Conclusões apresentadas em 09.02.2023, propor ao Tribunal de Justiça que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento “deve ser interpretado no sentido de que o cancelamento do voo com partida de um aeroporto situado fora da base da transportadora aérea operadora em causa, devido à morte súbita do copiloto que passou sem restrições os exames médicos periódicos prescritos, não está abrangido pelo conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção desta disposição”<sup>54</sup>.

Em síntese, a advogada-geral observou que, de acordo com a jurisprudência do Tribunal de Justiça, “o planeamento da tripulação e as questões do pessoal integram a atividade quotidiana das transportadoras aéreas”, sendo que, “[n]o que respeita ao planeamento da tripulação, as companhias devem respeitar a legislação aérea, as condições contratuais e as expectativas pessoais”, desenvolvendo “operações complexas, como a composição da tripulação, as escalas de serviço, a vigilância e a formação, só para citar algumas, tendo em conta aspetos como a gestão do risco de fadiga”, pelo que “[u]ma ausência súbita de um membro da tripulação, como um copiloto, deve, em princípio, ser prevista no planeamento da tripulação” (§35) e “constitui uma parte ordinária da atividade de uma transportadora aérea operadora”, sendo inerente ao exercício normal da atividade” daquela (§37). Desta forma, considerou que o primeiro requisito cumulativo para se julgar verificada «circunstância extraordinária» não se mostrava preenchido, o que, por si só, era bastante para afastar a aplicação do n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento.

---

<sup>54</sup> Conclusões da Advogada-Geral Laila Medina apresentadas em 9 de fevereiro de 2023 nos Processos apensos C-156/22 a C-158/22 [*TAP Portugal contra flightright GmbH* (C-156/22) e *Myflyright GmbH* (C-157/22 e C-158/22)] acessíveis em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62022CC0156&qid=1676907543356>. Até à data da publicação deste estudo, não era conhecida decisão do Tribunal de Justiça no âmbito destes Processos.

Sem prejuízo, a fim de aquilatar se estava em causa um “acontecimento que escapa inteiramente ao controlo efetivo da transportadora aérea operadora”, Laila Medina frisou que “quando a morte de um copiloto resulta da ação (ou da negligência) da transportadora aérea operadora, ou seja, quando a mesma está ligada à sua atividade laboral, trata-se de um acontecimento inteiramente interno. Não é esse o caso quando a morte de um copiloto ocorre fora do trabalho e não é por ele causada”, caso em que “deve ser considerado um «facto natural» e, por conseguinte, qualificado como um acontecimento «externo»” (§44). Salientou, ademais, que “cabe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar se a causa da morte do copiloto se deveu a um fator sob controlo da transportadora aérea operadora em questão”, o que passa por apreciar se “os procedimentos e exigências de segurança relativos à saúde do copiloto em causa foram respeitados pela transportadora aérea operadora, se os exames médicos prescritos foram realizados corretamente e se, no decurso de controlos periódicos, algo demonstrava que o estado de saúde do copiloto em causa não era suficientemente bom para desempenhar as suas funções” (§49).

Admitiu, porém, que, no caso em apreço, se podia presumir que “o copiloto em questão tinha passado os exames médicos necessários e estava em bom estado de saúde”, pelo que “a morte do copiloto constitui um acontecimento cuja probabilidade de ocorrência era baixa” e, como tal, “imprevisível para a transportadora aérea” (§§54-55), assim como reconheceu que, de acordo com as disposições relativas à segurança aérea [nomeadamente, o Regulamento (UE) n.º 965/2012 da Comissão de 5 de outubro de 2012], “a morte de um copiloto, independentemente das circunstâncias específicas em que ocorreu, conduziria, em qualquer caso, ao cancelamento do voo na falta de piloto de substituição” (§§62-63), impendendo sobre a transportadora aérea, com vista a eximir-se da sua obrigação de indemnização, o dever de “demonstrar que tomou todas as medidas proporcionadas e razoáveis que lhe eram exigidas” (§64).

*vi. Os direitos do passageiro em caso de cancelamento são diferentes se contratar com transportadora aérea «low cost»?*

A resposta é liminarmente negativa. O passageiro **goza exatamente dos mesmos direitos**, independentemente do preço, mais caro ou mais barato, do bilhete do transporte aéreo. Tanto assim que, nos termos do disposto pelo n.º 1 do artigo 15.º, “[a]s obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento **não podem ser limitadas ou excluídas**, nomeadamente através de derrogação ou de cláusula limitativa do contrato de transporte”.

#### **4. Atraso do voo**

E *em caso de atraso*, que direitos assistem ao passageiro? Tomemos, mais uma vez, como exemplo um *voo programado com partida de Lisboa e destino a Praga, com escala em Bordéus*. Se e em que medida é que o atraso do voo pode motivar a reivindicação de direitos pelo passageiro?

Como já vimos, com a celebração de contrato de transporte aéreo de passageiro, a operadora obriga-se a transportar o passageiro e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave, mediante o pagamento de um preço, respeitando, para o efeito, o horário que consta do bilhete de viagem adquirido pelo passageiro, bem como dos painéis informativos existentes no aeroporto de embarque.

Porém, **não é todo e qualquer atraso que importa para responsabilizar a transportadora aérea**. Dada a complexidade da atividade, há um risco normal de atraso que corre por conta do passageiro. Mas quando esse atraso se mostra considerável, causando sérios transtornos e inconvenientes, nesse caso, o passageiro adquire o direito, desde logo, a **medidas de assistência**

*i. Então, qual a duração do atraso que confere ao passageiro o direito a assistência? E em que se traduzem essas medidas de assistência?*

Quando tiver motivos razoáveis para prever que, em relação à sua **hora programada de partida**, um voo se vai atrasar

i) **Duas horas ou mais**, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros; ou

ii) **Três horas ou mais**, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros; ou

iii) **Quatro horas ou mais**, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas hipóteses anteriores,

a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros, **a título gratuito**:

- refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
- duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico<sup>55</sup>.

Sem embargo, também neste caso a assistência aos passageiros que aguardam uma alternativa de um voo atrasado **poderá ser limitada ou mesmo recusada** quando a própria prestação de assistência venha a provocar um atraso maior<sup>56</sup>.

E quando a nova hora de partida razoavelmente prevista do voo for, pelo menos, o dia após a hora de partida inicialmente anunciada, a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros, **a título gratuito**:

<sup>55</sup> Artigo 6.º, n.º 1, alíneas a) a c), subalínea i) e artigo 9.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2.

<sup>56</sup> Vide considerando (18).

- oferta de alojamento em hotel, caso se torne necessária a estada por uma ou mais noites ou caso se torne necessária uma estada adicional à prevista pelo passageiro; e
- transporte entre o aeroporto e o local de alojamento<sup>57</sup>.

A assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados para cada ordem de distância<sup>58</sup>. Se a transportadora aérea operadora não propuser esta assistência de modo espontâneo, o passageiro deve conservar todos os documentos comprovativos das despesas que tiver de realizar e assumir, por si, para, em seguida, poder reclamar o respetivo reembolso à transportadora<sup>59</sup>.

*ii. E se, por conta do atraso, a viagem perder interesse para o passageiro? Assiste-lhe direito ao reembolso do preço do bilhete?*

Quando o atraso esperado for de, pelo menos, cinco horas, o passageiro tem direito ao reembolso, no prazo de sete dias, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique, e um voo de regresso para o primeiro ponto de partida<sup>60</sup>.

---

<sup>57</sup> Artigo 6.º, n.º 1, alíneas a) a c), subalínea ii) e artigo 9.º, n.º 1, alíneas b) e c).

<sup>58</sup> Artigo 6.º, n.º 2.

<sup>59</sup> Assinala-se que “[a] transportadora aérea operadora que (...) cancelar um voo deve distribuir a cada passageiro afetado uma comunicação escrita com as regras de indemnização e de assistência consonantes com o presente regulamento. Deve igualmente distribuir uma comunicação escrita equivalente a cada passageiro afetado por um atraso de, pelo menos, duas horas. Os elementos de contacto com o organismo nacional designado a que se refere o artigo 16.º [no caso da República Portuguesa, a Autoridade Nacional da Aviação Civil] também devem ser facultados ao passageiro por comunicação escrita” (artigo 14.º, n.º 2).

<sup>60</sup> Artigo 6.º, n.º 1, alíneas a) a c), subalínea iii) e artigo 8.º, n.º 1, alínea a).

*iii. E o atraso considerável do voo também confere ao passageiro direito a indemnização pelos danos causados?*

Apesar de o Regulamento não prever direito a indemnização para o passageiro afetado por atraso considerável, **constitui entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia que, para efeitos da aplicação do direito a indemnização previsto no artigo 7.º do Regulamento, deve equiparar-se ao cancelamento do voo a situação em que a chegada ao destino final teve lugar com um atraso igual ou superior a três horas em relação à hora programada<sup>61</sup>, independentemente de ter havido ou não atraso na partida<sup>62</sup>. Afinal, o passageiro de um voo cancelado, *maxime* o passageiro de voo cancelado que é reencaminhado em conformidade com o disposto no artigo 5.º, n.º 1, alínea c), subalínea iii), do Regulamento e que pode ser informado do cancelamento do voo, *in extremis*, no próprio momento em que chega ao aeroporto<sup>63</sup> – o qual, por uma interpretação *a contrario sensu* da norma acabada de convocar, adquire um direito a indemnização quando o tempo que perdeu seja igual ou superior a três horas relativamente à hora inicialmente prevista pela transportadora como hora de**

<sup>61</sup> Determinada no plano de voo e indicada no bilhete de que dispõe o passageiro em causa.

<sup>62</sup> Neste sentido, *vide*, nomeadamente:

- o Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 19 de novembro de 2009, Processos apensos C-402/07 e C-432/07 [*Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon, Alana Sturgeon contra Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) e *Stefan Böck, Cornelia Lepuschitz contra Air France SA* (C-432/07)], §§40-69, acessível em linha no endereço <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62007CJ0402&qid=1677668091663>;

- o Acórdão do Tribunal de Justiça (Grande Secção) de 23 de outubro de 2012 (*Emeka Nelson e o. contra Deutsche Lufthansa AG e TUI Travel plc e o. contra Civil Aviation Authority*), §§28-40, acessível em linha no endereço <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=ecli%3AECLI%3AEU%3AC%3A2012%3A657>;

- e o Acórdão do Tribunal de Justiça (Grande Secção) de 26 de fevereiro de 2013 (*Air France contra Heinz-Gerke Folkerts e Luz-Tereza Folkerts*), §§25-47, acessível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62011CJ0011&qid=1677666927321>.

<sup>63</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 9 de julho de 2009 (*Peter Rehder c. Air Baltic Corporation*), §19, acessível em linha no endereço <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62008CA0204&qid=1677668819271>.



chegada –, e o passageiro de um voo atrasado, *maxime* o passageiro de voo que conhece um atraso igual ou superior a três horas em relação à hora programada, sofrem um **prejuízo análogo**, consistente numa perda de tempo irreversível.

Neste caso, o passageiro deve receber uma indemnização pela perda de tempo no valor de:

a) € 250 (**duzentos e cinquenta euros**), para todos os voos até 1500 quilómetros;

b) € 400 (**quatrocentos euros**), para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros;

c) € 600 (**seiscentos euros**), para todos os voos não abrangidos pelas hipóteses anteriores<sup>64</sup>.

Quer o reembolso referido em ii), quer a indemnização devem ser pagos em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, **com o acordo escrito do passageiro**, através de vales de viagem e/ou outros serviços<sup>65</sup>.

*iv. E qual é o momento relevante para se completar um atraso de, pelo menos, três horas na chegada ao destino final?*

Considera-se “hora de chegada” o momento em que as portas da aeronave se abrem e aos passageiros é permitido abandonar o interior da mesma. Ou seja, atraso, para efeitos de reclamação do pagamento de indemnização ao transportador, consiste numa diferença de três horas ou mais entre a hora de chegada a que o transportador estava obrigado por força do

---

<sup>64</sup> Artigo 7.º, n.º 1.

<sup>65</sup> Artigo 7.º, n.º 3 [aplicável *ex vi* artigo 8.º, n.º 1, alínea a), no caso do reembolso].

contrato celebrado com o passageiro e a hora em que, de facto, é autorizada a saída dos passageiros da aeronave, com a abertura de, pelo menos, uma das portas do aparelho<sup>66</sup>.

*v. Tal como vimos a propósito do cancelamento do voo, também em caso de atraso considerável a medida da indemnização pode ir além daqueles valores estandardizados?*

Pode, desde que o passageiro consiga demonstrar que o dano, patrimonial ou não patrimonial, se produziu, **em termos causais**, como resultado do atraso, e que tal **dano é individual e específico do passageiro**. Esta indemnização suplementar está limitada a 5346 direitos de saque especiais (DSE) por passageiro (unidade de conta internacional, cujo valor em euros varia em função da respetiva cotação, que pode ser verificada no sítio na *internet* do Banco de Portugal<sup>67</sup>)<sup>68</sup>.

Mas se o dano resultou de ato ou omissão da transportadora, seus trabalhadores ou agentes, cometido com a intenção de causar dano – **dolo** – ou de forma imprudente e com consciência de que poderia provavelmente

---

<sup>66</sup> Neste sentido, *vide*, nomeadamente:

- Acórdão do Tribunal de Justiça (Nona secção) de 4 de setembro de 2014 (*Germanwings GmbH contra Ronny Henning*), §§20-25, acessível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=ecli%3AECLI%3AEU%3AC%3A2014%3A2141>;

- Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 1 de outubro de 2020 (*FP Passenger Service contra Austrian Airlines AG*), §§19-32, acessível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62019CO0654&qid=1677669944577>.

<sup>67</sup> No seguinte endereço: <https://bostat.bportugal.pt/serie/12533639>.

<sup>68</sup> Artigos 22.º, n.º 1, e 23.º, n.º 1 da Convenção de Montreal. Em resultado da terceira revisão dos limites de responsabilidade realizada pela ICAO de acordo com o artigo 24.º da Convenção ([https://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99\\_en.pdf](https://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf)), é este o limite revisto (na versão primitiva da Convenção, tomava o valor de 4150 DSE) em vigor desde 28 de dezembro de 2019. Em caso de processo judicial, a conversão dos montantes em moeda nacional efetuar-se-á de acordo com o valor dessa moeda expresso em direitos de saque especiais à data da sentença (artigo 23.º, n.º 1, segundo período da Convenção de Montreal).

ocorrer dano – **negligência consciente** –, deixa de se aplicar aquele limite quantitativo à indemnização<sup>69</sup>. Note-se que as cláusulas contratuais destinadas a exonerar a transportadora aérea da sua responsabilidade ou a fixar um limite inferior ao legalmente previsto são **nulas**, operando-se a redução do contrato, que, assim, no mais, permanece válido e eficaz e subsiste sujeito às disposições da Convenção de Montreal<sup>70</sup>.

*vi. E, à semelhança do que vimos para a eventualidade de cancelamento do voo, vale também aqui a fundada invocação de «circunstâncias extraordinárias» para afastamento do direito a indemnização?*

Vale. Se o atraso se ficou a dever, **comprovadamente**, a **situação de força maior e não podia ter sido evitado**, mesmo com a adoção de todas as medidas razoavelmente exigíveis pela transportadora aérea (nos termos explanados em 3., v., para onde se remete), não haverá direito a indemnização pelo passageiro<sup>71</sup>.

### ***5. Dano, perda ou atraso na disponibilização de bagagem***

Admitamos, agora, que *que o voo previsto se realiza no horário programado, mas o passageiro perde a sua bagagem de porão ou a mesma é disponibilizada com atraso ou, ainda, a bagagem aparece danificada.*

---

<sup>69</sup> Artigo 22.º, n.º 5 da Convenção de Montreal.

<sup>70</sup> Artigo 26.º da Convenção de Montreal. De modo diverso, as transportadoras poderão estipular que o contrato de transporte fique sujeito a limites de responsabilidade superiores aos previstos na Convenção ou que não obedeça, mesmo, a qualquer limite de responsabilidade (artigo 25.º da Convenção).

<sup>71</sup> Artigo 19.º da Convenção de Montreal.

*i. O que deve fazer o passageiro?*

Em primeiro lugar, importa ter presente que a receção, sem reclamações, da bagagem de porão constitui, salvo prova em contrário, presunção de que a mesma foi entregue em boas condições e em conformidade com o título de transporte<sup>72</sup>.

Como tal, em caso de problema com a bagagem de porão (perda, atraso na disponibilização ou dano) e o mesmo se verifique a bordo da aeronave ou durante o período em que a bagagem se encontra à guarda da transportadora, o passageiro deve apresentar imediatamente reclamação no aeroporto e conservar toda a documentação que lhe for entregue e estiver relacionada com o incidente (e.g. bilhete de viagem, etiquetas de bagagem, cartão de embarque)<sup>73</sup>.

Se o problema não ficar imediatamente resolvido, o passageiro deve apresentar reclamação junto da transportadora aérea, por escrito (preferencialmente, por meio de carta registada), exigindo o pagamento de indemnização, observando para o efeito os seguinte prazos:

- 1) caso a bagagem se mostre **danificada**, a reclamação deve ser apresentada no prazo de 7 dias a contar da sua recepção;
- 2) caso haja **atraso na disponibilização** da bagagem, a reclamação deve ser apresentada, o mais tardar, no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro<sup>74</sup>.

---

<sup>72</sup> Artigo 31.º, n.º 1 da Convenção de Montreal. Nos termos do n.º 4 do artigo 17.º, “[s]alvo disposição em contrário, para efeitos da presente Convenção, entende-se por «bagagem» quer a bagagem registada quer a bagagem não registada”.

<sup>73</sup> Artigo 17.º, n.º 2, primeiro período, e artigo 31.º, n.º 2, ambos da Convenção de Montreal.

<sup>74</sup> Artigo 31.º, n.ºs 2 e 3 da Convenção de Montreal.

Decorridos 21 dias a contar da data em que a bagagem deveria ter sido disponibilizada pela transportadora aérea, esta deve tratar da reclamação como perda de bagagem<sup>75</sup>.

*ii. E a indenização referida conhece algum limite?*

No transporte de bagagens, a responsabilidade da transportadora em caso de dano, perda ou atraso na disponibilização está limitada a 1288 direitos de saque especiais por passageiro<sup>76</sup>, **salvo** se aquela agiu com dolo ou negligência consciente ou houver lugar a declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo passageiro no momento da entrega da bagagem à transportadora e mediante eventual pagamento de um montante suplementar. Neste último caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, **exceto** se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino<sup>77</sup>.

Em alternativa, o passageiro pode celebrar um contrato de seguro através da transportadora aérea, que o reembolsará do valor indicado em caso de problema com a bagagem (descontado o valor de eventual franquia), salvo se se verificar alguma causa de exclusão de cobertura do sinistro.

---

<sup>75</sup> Artigo 17.º, n.º 3 da Convenção de Montreal.

<sup>76</sup> Em resultado da terceira revisão dos limites de responsabilidade realizada pela ICAO ([https://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99\\_en.pdf](https://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf)), é este o limite revisto (na versão primitiva da Convenção, tomava o valor de 1000 DSE) em vigor desde 28 de dezembro de 2019.

<sup>77</sup> Tudo cf. artigo 22.º, n.ºs 2 e 5 da Convenção de Montreal.

*iii. E a transportadora é sempre responsável pelo dano, perda ou atraso na disponibilização da bagagem?*

Em caso de **dano ou perda da bagagem**, a transportadora não será responsável se o prejuízo tiver resultado exclusivamente de defeito, da natureza ou de vício próprio da bagagem<sup>78</sup>.

Já em caso de **atraso na disponibilização da bagagem**, a transportadora não será responsável pelo dano resultante do atraso se provar que ela ou os seus trabalhadores ou agentes adotaram todas as medidas razoavelmente exigíveis para evitar o dano ou que lhes era impossível adotar tais medidas<sup>79</sup>.

Mas, se se provar que foi um ato (ou omissão) do passageiro, praticado com dolo ou negligência, que causou ou contribuiu para a lesão, a transportadora será **total ou parcialmente exonerada** da sua responsabilidade perante o passageiro<sup>80</sup>.

De resto, não pode olvidar-se que o direito à indemnização extinguir-se-á se não for intentada a competente ação (judicial ou arbitral) no prazo de dois anos a contar da data da chegada ao destino<sup>81</sup>.

CARLOS FILIPE COSTA

---

<sup>78</sup> Artigo 17.º, n.º 2, segundo período da Convenção de Montreal. No caso de bagagem não registada, incluindo objetos pessoais, a transportadora é responsável se o dano for causado com culpa da transportadora, seus trabalhadores ou agentes (artigo 17.º, n.º 2, terceiro período da Convenção de Montreal).

<sup>79</sup> Artigo 19.º da Convenção de Montreal.

<sup>80</sup> Artigo 20.º da Convenção de Montreal. Este artigo aplica-se a todas as disposições em matéria de responsabilidade da Convenção (artigo 20.º, último período da Convenção).

<sup>81</sup> Artigo 35.º da Convenção de Montreal.

**Data**  **enia**  
REVISTA JURÍDICA DIGITAL  
ISSN 2182-6242  
Ano 11 • N.º 14 • março 2023

