



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4752/ 2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** artigo 4º, nº 1 e 2 do Regulamento do CACCL

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de indemnização pelo cancelamento do voo (reserva 07R7GN) (não informado e sem serem facultadas opções de viagem), como previsto em legislação europeia.

---

## **SENTENÇA Nº 200 /2022**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

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

e

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

### **2. OBJETO DO LITIGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada uma passagem aérea posteriormente cancelada. Que, após isso, tentou, sem sucesso falar com a Reclamada para ser reembolsada. Que adquiriu junto de outra companhia aérea um bilhete para garantir a viagem. Que os *vouchers* de reembolso que a Reclamada lhe concedeu não correspondem ao valor pago. Pedes, a final, a condenação da Reclamada de indemnização pelo cancelamento do voo, num total de € 400,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



A Reclamada veio apresentar resposta, onde alegou, em suma, que tendo o voo cancelado sido pago com *voucher*, a Reclamante foi reembolsada com a emissão de *voucher*. Quanto à compensação solicitada pelo cancelamento do voo, alega a Reclamada que o cancelamento em questão ocorreu por circunstâncias extraordinárias, motivo pelo qual a Reclamada está eximida do pagamento de qualquer compensação (cf. *email* de 8 de dezembro de 2021 da fls. 43-44.).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

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

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

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

1. A 16 de junho de 2021, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada uma viagem Lisboa com destino a Atenas, com partida a 4 de setembro de 2021, por € 209,46 (cf. doc. a fls. 2-7);
2. O bilhete em questão reservado pela Reclamante para fins profissionais (provado por reconhecimento expresso da Reclamante);
3. A 30 de agosto de 2021, a Reclamante acedeu ao *site* da Reclamada, à sua reserva, onde constava a informação de cancelamento do voo e para a Reclamante contactar a Reclamada ou pedir reembolso (cf. declarações da Reclamante e doc. a fls. 9);
4. Por conta do cancelamento da viagem adquirida à Reclamada, a Reclamante recebeu daquela dois *vouchers*, de reembolso total do seu valor (provado por reconhecimento da Reclamada. Cf. doc. fls. 11, 12, 13 e 21 a 23).

##### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

A Reclamada é uma companhia área de aviação que comercializa, com intuito lucrativo, passagens áreas);

A. O motivo do cancelamento do voo adquirido pelo Reclamante à Reclamada.



### 3.1.3. Motivação

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

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

Foram ainda tomadas em consideração o reconhecimento da Reclamante na reclamação e requerimento a fls., nos termos da qual adquiriu a passagem aérea para fins profissionais e que já recebeu da Reclamada o valor do voo. O facto provado sob o n.º 3 é do conhecimento público.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado que o voo adquirido pela Reclamante foi cancelado. Quando ao motivo do cancelamento, não logrou a Reclamante, por prova documental ou testemunhal provar a causa do mesmo.

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

### 3.2. DE DIREITO – POR INCOMPETENCIA DO CACCL

Nos termos do disposto no artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento do CACCL, este Centro promove a resolução de conflitos de consumo que, segundo o disposto no n.º 2 do mesmo artigo, são *“os que decorrem da aquisição de bens, [...] destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos”*.

Analisando a matéria de facto, encontra-se provado que a ora Reclamante adquiriu à Reclamada, uma passagem aérea com fins profissionais. Com efeito, tal foi expressamente reconhecimento pela Reclamante na sua reclamação a fls. Contra o que se acabou de observar não releva, o facto de, posteriormente, em contradição ao expressamente alegado na reclamação a fls., a Reclamante vir alegar que, afinal, a viagem em questão foi adquirida para outros fins. Com efeito, a competência do Tribunal tem de ser aferida com base na relação material configurada pela Reclamante na Reclamação. Isto é, a ação arbitral estabiliza-se com a apresentação da Reclamação e não depois.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Assim, impõe-se concluir pela incompetência material deste Centro para conhecer da pretensão da Reclamante.

#### **4. DECISAO**

Pelo exposto, conhecendo da exceção de incompetência absoluta do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa para conhecer do presente litígio em razão da matéria, absolve-se a -----, ora Reclamada, da instância.

Fixa-se à ação o valor de € 400,00 (quatrocentos euros) valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 14 de julho de 2022.

O Juiz Arbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**