



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 5038 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Pedido do Consumidor: Reembolso dos valores em falta

SENTENÇA Nº 203 /2022

1. PARTES

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

Reclamante: ----, identificado nos autos

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada sete passagens aéreas, pagas em dinheiro e com descontos de *vouchers*. Que posteriormente, por o país de destino não ter aberto as fronteiras por motivo de pandemia, o Reclamante cancelou a viagem. Que, apenas então, foi informado pela Reclamada que só seria reembolsado de parte do valor. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do valor das penalizações aplicadas aos reembolsos efetuados (de € 1 501,00), acrescido do pagamento do valor dos reembolsos por efetuar (de € 1 372,00), num total de € 2 873,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada apresentou resposta junto do CACCL, na qual confirmou as reservas do Reclamante, posteriormente canceladas por este. Mais alegou que o reembolso das reservas cancelada foi processado de acordo com a tarifa adquirida pelo Reclamante, estando, por isso, correta. Declina, a final, ter a pagar ou a reembolsar o Reclamante mais do que pagou (cf. *email* de 11 de janeiro de 2022 da fls. 61-62).



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 21 de janeiro de 2021, o Reclamante reservou telefonicamente junto da Reclamada passagens aéreas com n.o ----, para o voo Lisboa / Toronto - Toronto / Lisboa, com partida a 18 de agosto e regresso 30 de agosto (cf. bilhetes eletrónicos juntos a fls. 7 a 20, declarações do Reclamante e depoimento da testemunha Ana Fonseca);
2. O Reclamante adquiriu os mencionados bilhetes para viagem de férias do próprio e da família (mulher, quatro filhos e sogra) - cf. declarações do Reclamante;
3. As reservas do Reclamante assim como as reservas de ---, --- e --- custaram, cada uma, € 522,69 (cf. fls. 7 a 16);
4. As reservas de ---- e ----- custaram, cada uma, € 424,69 (cf. fls. 17 a 20);
5. O preço com a reserva das passagens aéreas efetuada pelo Reclamante foi de € 2 692,03 (cf. comprovativo de pagamento a fls. 21-22 e extrato a fls. 23);
6. Por ocasião das reservas dos bilhetes o Reclamante não foi informado da tarifa contratada, nem das condições de cancelamento da mesma (cf. declarações do
7. A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público); Reclamante e declarações da testemunha --);
8. Antes da data prevista para o voo, o país de destino, o Canadá, não abriu as suas fronteiras para viajantes de lazer (cf. informação oficial, disponível em <https://www.canada.ca/en/public-health/news/2021/07/government-of-canada-announces-easing-of-border-measures-for-fully-vaccinated-travellers.html>, *email* da Reclamada de 20 de novembro de 2021, a fls. 43, e declarações do Reclamante);



9. Por esse motivo, a 17 de agosto de 2021, o Reclamante cancelou as reservas efetuadas, através da Central de Reservas da Reclamada, solicitando o reembolso do preço dos bilhetes (cf. declarações do Reclamante);
10. Nesta ocasião, a Reclamada informou o Reclamante que, quanto ao reembolso do valor das reservas, sofreria uma penalização de € 180,00 por percurso (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
11. A Reclamada procedeu aos seguintes reembolsos ao Reclamante:
- - € 162,69 em relação à reserva em nome de ---, por *voucher* (cf. doc. a fls. 25);
 - - € 162,69 em relação à reserva em nome de ----, por *voucher* (cf. doc. a fls. 27);
 - - € 162,69 em relação à reserva em nome de ----, por *voucher* (cf. doc. a fls. 29);
 - - € 101,74 em relação à reserva em nome de ----, por *voucher* (cf. doc. a fls. 31);
 - - € 76,25, em numerário (cf. declarações do Reclamante).
12. A Reclamada não reembolsou o Reclamante do cancelamento das reservas em nome de --- e de ---- (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. 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 concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante, esclarecendo o Tribunal que as passagens aéreas foram reservadas por si, por telefone, para férias com a família. Que cancelou o voo por motivo de o país de destino não ter aberto as suas fronteiras para viajantes de lazer. Que, canceladas as reservas junto da Reclamada, sofreu penalizações significativas cuja aplicação não foi informado aquando da realização das reservas.

O facto provado sob o n.o 5 é do conhecimento público e do Tribunal.

Concretamente, quanto ao facto provado sob o n.o 7, resultou o mesmo das declarações do Reclamante, que efetuou a mencionada chamada e do depoimento da testemunha ----, mulher do Reclamante, que presenciou a mencionada chamada. Perante esta prova, considerada verdadeira e genuína, caberia à Reclamada fazer a prova do contrário, juntando a gravação da mencionada reserva ou arrolando como testemunha o técnico responsável pela mesma reserva, o que não logrou fazer. Por outro lado, faz-se notar que, por ocasião da reserva do Reclamante, tanto quanto foi possível apurar, a Reclamada limitou-se a enviar ao Reclamante mensagem automática, junta a fls. 21-22, na qual confirmou o pagamento de € 2,692,03 por sete passagens, não constando de tal confirmação nem a tarifa contratada, nem as condições de cancelamento da reserva.

Relativamente aos factos provados sob os n.o^S 11 e 12, resultaram os mesmos, no essencial, nas declarações do Reclamante e dos documentos que o mesmo juntou a fls. 25 a 31. Quanto aos cálculos juntos pela Reclamada, sob os docs. a fls. 50-55, não considerou este Tribunal os mesmos suficientes para dar como provado que a Reclamada efetuou reembolsos de outros valores além dos que foram reconhecidos e documentados pelo Reclamante. Impunha-se, perante a prova do Reclamante, contraprova adicional como comprovativo de transferência dos valores para o Reclamante.

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

3.2. DE DIREITO

*

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

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito ao reembolso do valor integral das passagens que reservou junto da Reclamada e que posteriormente decidiu cancelar. Concretamente, se a Reclamada deve reembolsar o Reclamante:

- € 1 946,01 relativos a penalizações aplicadas nos reembolsos de algumas das reservas canceladas;

- € 849,38 relativos ao valor de reservas canceladas não reembolsadas.

Compulsada a matéria de facto, não há dúvidas que foi o Reclamante que cancelou as reservas que efetuou. Conforme é do conhecimento público, em certas circunstâncias, nos casos de cancelamento por iniciativa do passageiro, este pode ficar sujeito ao pagamento de penalidades/multas relativamente ao valor das passagens.

Tal situação tende a ocorrer, sobretudo, nas vantagens promocionais.

Contudo, no caso em análise, não ficou provado que, por ocasião da reserva contratada, o Reclamante tenha sido informado pela Reclamada de que ficaria, em caso de cancelamento da reserva, sujeito à aplicação de penalidades ou sequer a tarifa contratada e as respetivas condições. Explicita-se: as condições do produto que o Reclamante adquiriu junto da Reclamada. Assim, não tendo ficado provado que as partes fixaram uma penalidade quanto ao cancelamento da reserva, não se divisa com que fundamento, possa a Reclamada, posteriormente, perante um cancelamento efetuado, aplicar algo que não foi acordado pelas Partes.

Assim, temos de concluir pela procedência do pedido do Reclamante, tendo o mesmo direito ao reembolso de € 2795,39.

Dependendo das regras da tarifa adquirida, poderá ser cobrada uma penalidade de reembolso, que será deduzida ao valor do bilhete



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no pagamento ao ---- de € 2 795,39.

Fixa-se à ação o valor de € 2.873,00 (dois mil oitocentos e setenta e três euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de julho de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)