



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 410 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: artigo 236º do Código Civil, por remissão do artigo 295º do mesmo diploma,

Pedido do Consumidor: Reembolso das 51.292 milhas que expiraram.

SENTENÇA Nº 241 / 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 LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que é cliente da Reclamada, da ----. Que a Reclamada declarou, de modo indevido, expiradas 51 292 milhas. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso das mencionadas milhas. Indica como valor € 399,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio apresentar resposta nos termos da qual informou que na data da expiração das milhas a Reclamante já não tinha ativo o ---. Qua a comunicação enviada pela Reclamada aos clientes aplicava-se aos titulares do ---- à data de expiração das milhas. Conclui, a final, que a pretensão da Reclamante não tem fundamento (cf. *email* dirigido ao CACCL a 25 de fevereiro de 2022 a fls. 14).



3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamante é cliente da Reclamada, sendo titular da ---, com número - ----, adquirido em 15 de novembro de 2020, por € 399,00 (cf. fatura/recibo n.o 2600083020 junta a fls. 13);
2. A titularidade do produto/cartão ---- permite obter milhas que, por sua vez, podem ser utilizadas na realização de voos efetuados pela Reclamada. Sendo um produto Top o prazo de duração das milhas é maior (cf. declarações da Reclamante);
3. A validade do ----- é de um ano a contar da sua aquisição, podendo ser renovado (cf. declarações da Reclamante);
4. A Reclamante não renovou o -----, que expirou a 15 de novembro de 2021 (cf. declarações da Reclamante);
5. A 15 de novembro de 2021, a Reclamante tinha 51 292 milhas no ---- (provado por acordo das Partes);
6. A 27 de julho de 2021, a Reclamante recebeu um *email* da Reclamada, junto a fls. 4-6 (assim como a fls. 10 a 12), cujo teor se dá por reproduzido, sobressaindo os seguintes excertos:

A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);

"--,
[...]

Prolongámos a validade das suas milhas por mais 12 meses

Se tem milhas a expirar em 2021, mas voou com a ----*, ou possui um ----*, ou um Cartão de Crédito----, a validade das suas milhas será prolongada por mais 12 meses. Esta medida é válida para caducidade de milhas de 01 de agosto de 2021 até 31 de dezembro de 2021.

* Válido para voos ---, com bilhetes emitidos em dinheiro ou milhas -----.

** Válido apenas para titulares do ----, ou ----. Os titulares do ---- estão excluídos desta oferta”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



8. A 1 de dezembro de 2021, a Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada, após ter observado que 51 292 milhas do seu cartão tinham expirado (cf. *email* a fls. 8-9);
9. A 21 de dezembro de 2021, a Reclamada, comunicou à Reclamante que as milhas do seu cartão tinham expirado por a Reclamante já não ser assinante de qualquer ----- (cf. *email* a fls. 8);
10. A 23 de dezembro de 2021, a Reclamante dirigiu comunicação à Reclamada, manifestando discordância quanto à informação que teriam expirado milhas do seu cartão (cf. *email* a fls. 7-8).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal 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, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante, esclarecendo o Tribunal que adquiriu o mencionado produto para poder fazer viagens de férias, que sabia que a sua duração era anual e que não o renovou. Que ficou convicta, pela comunicação que a Reclamada lhe dirigiu a 27 de julho de 2021, que as milhas do seu produto/cartão não expirariam em novembro de 2021. Que, caso soubesse que as milhas em questão iriam expirar, as teria usado.

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.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

*

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber, se a Reclamante tem, ou não, direito à devolução das 51 292 milhas que a Reclamada considerou expiradas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A resposta, salvo melhor entendimento, é que não tem.

Senão vejamos.

Está provado que Reclamante subscreveu, em 15 de novembro de 2020, junto da Reclamante o produto/cartão denominado -----cuja titularidade confere certas vantagens à Reclamante. Concretamente e pelo menos, o direito a milhas para voos e o direito de as poder usar dentro dos condicionalismos contratados.

Por outro lado, ficou provado que a 15 de novembro de 2021 o ----- da Reclamante expirou, por não ter sido renovado por esta. Nestas circunstâncias, apenas se pode entender que o direito da Reclamante a usufruir das milhas que a titularidade do mencionado produto/cartão proporcionava cessou também.

Contra o que se acabou de concluir, não procede o teor da comunicação que a Reclamada dirigiu à Reclamante a 27 de julho de 2021. Com efeito, a mencionada comunicação tinha sempre de ser objeto de interpretação.

Ora, à luz dos critérios fixados no artigo 236.o do Código Civil, por remissão do artigo 295.o do mesmo diploma, o significado de tal comunicação só podia ser que o prolongamento, por mais 12 meses, das milhas da Reclamante não dependia (apenas) da titularidade do produto/cartão -----” no momento da receção da mencionada comunicação de prolongamento, mas também da respetiva titularidade no momento da sua utilização. O que, no caso em questão, não aconteceu.

Assim, improcede a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Em face do exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 399,00 (trezentos e noventa e nove euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de setembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)