



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 946 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Regulamento CE nº 261/2004

Pedido do Consumidor: Devolução do valor cobrado para comprar uma nova passagem (EUR 1.253,89) + indemnização por danos morais e materiais.

Sentença Nº 299 / 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 adquiriu à Reclamada uma passagem aérea, posteriormente cancelada sem que a Reclamante tenha sido informada desse cancelamento pela Reclamada. Que, em consequência, a Reclamante teve de comprar uma passagem aérea para o período pretendido por um valor mais alto do que aquele que teria pago se tivesse sido informada do cancelamento da reserva quando a mesma ocorreu. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento do valor a mais que suportou com a compra de nova viagem, de € 1253,89, acrescida da condenação da Reclamada no pagamento de indemnização por danos morais e materiais (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

A Reclamada veio apresentar resposta onde alegou, em suma, que o voo reservado pela Reclamante foi voluntariamente cancelado, motivo pelo qual a Reclamada não enviou tal informação à Reclamante, limitando-se a emitir e a enviar o *voucher* de reembolso solicitado. Conclui, a final, que a Reclamada não tem de responder pelos incómodos da Reclamante (cf. *email* de 23 de março de 2022 a fls. 35-36).



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 Reclamante adquiriu um voo de Lisboa-Rio de Janeiro, a realizar em março de 2021, através da agência de viagens-----, S.A. (cf. doc. a fls. 7 e 10, imagem a fls. 35 e declarações da Reclamante);
2. Em 15 de março de 2021, o voo que a Reclamante havia adquirido foi cancelado (provado por acordo das Partes);
3. A 22 de março de 2021, a Reclamante escolheu uma nova data para a voo cancelado, que passou para 19 de dezembro de 2021, tendo recebido a confirmação da mencionada reserva pela Reclamada (cf. doc. a fls. 11 e provado por acordo das partes);
4. O bilhete em questão destinava-se a uma viagem de férias da Reclamante (cf. declarações da Reclamante);
5. A 26 de março de 2021, através do *site* da Reclamada, foi feito um cancelamento voluntário da reserva do voo para 19 de dezembro de 2021 e solicitado o processamento do reembolso através de *voucher* (cf. doc. a fls. 37);
6. A 7 de setembro de 2021, a Reclamante emitiu e enviou *voucher* da reserva cancelada para a Reclamante (cf. imagem a fls. 42);
7. A Reclamada é uma companhia de aviação que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do conhecimento público);
8. Em dezembro de 2021, a Reclamante contactou a Reclamada tendo sido informada que sua reserva havia sido cancelada a 26 de março, tendo sendo substituída pela emissão de *voucher* (cf. declarações da Reclamante);
9. A Reclamada voltou a enviar à Reclamante, a 14 de dezembro de 2021, *e-mail* com *voucher* de reembolso da reserva cancelada, no valor de € 320,87 (cf. *email* a fls. 25-27);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Em agosto de 2021, a Reclamante pagou por um voo do Rio de Janeiro para Lisboa, a realizar a 11 de janeiro de 2022, € 309,04 (cf. doc. a fls. 14 e 15 e declarações da Reclamante);
11. A 16 de dezembro de 2021, a Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Reclamante, posteriormente respondida por esta (cf. reclamação a fls. 29 e resposta à mesma a fls. 30);
12. A Reclamante tentou efetuar nova reserva no mesmo voo cuja reserva tinha sido cancelada a 26 de março, mas sem sucesso (cf. declarações da Reclamante);
13. A 16 de dezembro de 2021, a Reclamante comprou um voo de Lisboa para São Paulo, tendo pago € 1.253,89, acrescido do valor do *voucher* emitido pela Reclamada (cf. *email* a fls. 31 e 32, bilhete eletrónico a fls. 33-34 e declarações da Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que a reserva para o voo de 19 de dezembro de 2021 tenha sido cancelada pela Reclamada;
- B. Que o cancelamento da reserva do voo de 19 de dezembro de 2022, tivesse causado outros danos materiais à Reclamante, para além dos custos mais elevados com a aquisição de nova passagem;

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, especificamente os mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamada, que confirmou que adquiriu uma passagem aérea para fins de viagem, por intermédio de agência de viagem, posteriormente cancelada. Que apenas em dezembro de 2021 tomou conhecimento do cancelamento da reserva, acabando por adquirir passagem aérea para o período pretendido por um valor muito mais elevado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

Especificamente quanto ao facto provado sob o n.o 13, faz-se notar que o valor pago pela reserva a fls. 31-32 é inferior ao valor do bilhete eletrónico emitido, a fls. 33-34, facto que, juntamente com as declarações da Reclamante, permitiu ao Tribunal dar como provado a utilização, pela Reclamante, do *voucher* emitido pela Reclamada.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado que o voo reservado para 19 de dezembro de 2021 foi voluntariamente cancelado. O que, naturalmente, só pode quer significar que foi cancelado por quem efetuou a reserva e/ou o respetivo beneficiário: a Reclamante ou a agência de viagens contratada pela Reclamada.

Quanto ao facto não provado B., a Reclamante apenas logrou demonstrar que teve gastos com a aquisição de uma viagem no período em causa por um preço superior ao que pagou pela reserva cancelada (cf. facto provado n.o 13). Na verdade, a Reclamada não alegou, nem consequentemente fez prova, de outros danos materiais ou morais concretos provenientes do mencionado cancelamento. Por exemplo, com estadias de hotel previamente pagas ou deslocações de transporte.

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

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

*

A única questão a apreciar nestes autos consiste em saber se a Reclamante tem direito a uma compensação por parte da Reclamada por conta do cancelamento da reserva efetuada para 19 de dezembro de 2021.

O Regulamento CE n.o 261/2004, diretamente aplicável sem necessidade de transposição, regula, entre outros aspetos, os direitos mínimos dos passageiros em caso de cancelamento de voos. Isto é, por não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que pelo menos um lugar foi reservado.

Porém, no caso em análise não estamos perante um cancelamento de um voo, mas perante um cancelamento de uma reserva.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por outro lado, está provado que a Reclamante foi devidamente reembolsada do preço da reserva cancelada, tendo inclusivamente utilizado o *voucher* que recebeu para comprar outra viagem. Pergunta-se: *além deste reembolso, tem a Reclamante direito a receber mais algum valor da Reclamada, a título de indemnização?*

Segundo a Reclamante, a resposta é afirmativa por a Reclamada não lhe ter comunicado o cancelamento da reserva. Diferentemente, segundo a Reclamada a resposta é negativa, por esta não ter de informar a Reclamante do mencionado cancelamento.

A razão, a nosso ver, está totalmente do lado da Reclamada.

Com efeito, perante a matéria de facto, isto é, não tendo ficado provado que foi a Reclamada a cancelar a reserva, mas que tivemos um cancelamento voluntário, por parte de quem fez a mencionada reserva, não se considera que a boa-fé na execução dos contratos impusesse à Reclamada o dever de informar a Reclamante de um cancelamento que foi voluntariamente efetuado. Isto é, pela Reclamante ou por alguém como poderes para tal, como a agência de viagem. Tal dever de informação apenas existiria se tivesse sido a Reclamada a cancelar a mencionada reserva ou, por hipótese, a cancelar o voo em questão.

Termos em que, apenas se pode concluir pela improcedência dos pedidos da Reclamante.

4. DECISÃO

Julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada ----- dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 1253,89 (mil duzentos e cinquenta e três euros e oitenta e nove cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de outubro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)