



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1238/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago (€375,00+€45,00).

---

## **SENTENÇA Nº391/2022**

### **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 o Reclamante, em síntese, que efetuou junto da Reclamada o reagendamento de passagem aérea, tendo-lhe sido exigido o pagamento de valor adicional, cujo pagamento efetuou, mas que considera indevido. Que, interpelada para tal, a Reclamada não devolveu ao Reclamante tais pagamentos. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso de €45,00 e de € 375,00 que considera indevidamente pagos à Reclamada, num total de € 420,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada notificada da reclamação, respondeu que os pagamentos adicionais solicitados ao Reclamante foram os devidos, devendo a reclamação ser concluída e arquivada (cf. *email* de 20 de abril de 2022, a fls. 13).



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 27 de outubro de 2021, o Reclamante adquiriu um bilhete de ida (a 8 de janeiro de 2022) e de volta (a 21 de janeiro de 2022) de São Tomé a realizar pela Reclamada (cf. doc. a fls. 3-7);
2. Entre as condições de mencionada reserva, pode ler-se que “as condições de alteração e cancelamento dos bilhetes dependem das políticas estabelecidas pelas companhias aéreas para cada tipo de tarifa” (cf. doc. a fls. 6);
3. O Reclamante adquiriu os mencionados bilhetes para viagem de férias com a namorada (cf. declarações do Reclamante);
4. A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);
5. A 20 de janeiro de 2022, o Reclamante informou a Reclamada que queria suspender o voo de regresso (cf. declarações do Reclamante);
6. Nesta ocasião, a Reclamada respondeu ao Reclamante que o poderia fazer, tendo posteriormente, por ocasião de marcação de nova data, de pagar penalização correspondente ao acerto do dia do voo em que pretendesse fazer a reserva (cf. declarações do Reclamante);
7. A 21 de janeiro de 2022, o Reclamante contactou a Reclamada para solicitar apenas a suspensão do voo de regresso para Lisboa. Nesta ocasião, a Reclamada respondeu que o Reclamante não poderia suspender o voo sem indicar nova data de regresso, fazendo logo o pagamento da diferença (cf. declarações do Reclamante);
8. Perante a resposta, e apesar de apenas pretender a suspensão do voo de regresso, o Reclamante indicou o regresso para o 22 de janeiro de 2022, tendo pago € 46,91 à Reclamada (cf. comprovativo a fls. 9 e imagem a fls. 13-14);
9. A 22 de janeiro de 2022, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada para suspender o voo de regresso (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



10. Nesta ocasião, a Reclamada aceitou o pedido de suspensão do voo de regresso sem ter sido indicada a data do regresso (cf. declarações do Reclamante);
11. A 23 de setembro de 2022, o Reclamante agendou junto da Reclamada o voo de regresso para esse mesmo dia, tendo pago € 375,00 à Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
12. O Reclamante contactou telefonicamente a Reclamada para suspender/remarcar o voo de regresso, tendo despendido algum tempo com isso (cf. declarações do Reclamante);
13. A 1 de fevereiro de 2022, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações eletrónico da Reclamada (cf. doc. a fls. 11-12).

### **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.

Foram ainda tomadas, por iniciativa do Tribunal, declarações de parte ao Reclamante, que esclareceu o Tribunal que as passagens aéreas foram reservadas por si, para férias com a namorada, tendo remarcado a data de regresso, por duas vezes. Que a data da primeira remarcação apenas foi indicada por tal lhe ter sido imposto pela Reclamada, quando, anteriormente, tinha sido informado que poderia apenas pedir a suspensão do voo de regresso e, posteriormente, lhe foi permitido pedir apenas a suspensão da data de regresso. Que perdeu imenso tempo em chamadas com a Reclamada com vista à suspensão e/ou remarcação do voo de regresso.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente, estando em causa um contrato de prestação de serviços de consumo celebrado entre o Reclamante (consumidor) e a Reclamada (profissional).

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias. \*

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito ao reembolso dos valores adicionais que a Reclamada lhe cobrou por ocasião de cada um dos pedidos de remarcação de voo que fez.

Ficou provado, nos termos da reserva contratada, que “as condições de alteração e cancelamento dos bilhetes dependem das políticas estabelecidas pela” Reclamada (cf. facto provado n.o 2).

Adicionalmente, ficou provado que a Reclamada informou o Reclamante de que poderia remarcar o voo mediante uma penalização, correspondente ao acerto do dia do voo em que pretendesse fazer a reserva (cf. facto provado sob o n.o 6) e que a Reclamada cobrou ao Reclamante € 46,91 por ocasião da primeira remarcação, e mais € 375,00 por ocasião da segunda (cf. factos provados n.o<sup>s</sup> 8 e 11, respetivamente).

Contudo, ficou ainda provado que a data primeira remarcação apenas foi efetuada pelo Reclamante, por a Reclamada assim o ter imposto, apesar de antes ter sido informado que seria possível apenas suspender o voo de regresso sem indicar a nova data, conforme veio a suceder posteriormente.

Assim, quanto ao pagamento de € 46,91, considera-se que o mesmo foi indevidamente cobrado pela Reclamada, dado que o Reclamante apenas pretendia a suspensão do voo de regresso, o que era permitido, só tendo indicado data de regresso por indicação indevida da Reclamada.

No que concerne ao pagamento de € 375,00 cobrados ao Reclamante, são os mesmos devido nos termos contratados. Apenas se o Reclamante tivesse logrado provar que o acerto cujo pagamento lhe foi solicitado não era o devido, considerando o preço do bilhete do dia da remarcação, poderia ponderar-se um direito à sua devolução.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em face do exposto, com exceção dos € 46,91, não se divisa com que fundamento possa o Reclamante exigir o reembolso dos restantes € 375,00. Não será, com certeza, conforme pretende o Reclamante, com fundamento no tempo que dispensou a remarcar o respetivo voo. Com efeito, conforme alega a Reclamada, não existe qualquernexo causal em tal tempo e o valor adicional cobrado ao Reclamante. Tal tempo, quando muito, poderia dar origem a uma indemnização por danos morais, contanto que estivessem preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil obrigacional, por um lado, e que os mesmos merecessem, pela sua gravidade, tutela pelo Direito, por outro. Tudo circunstâncias que o Reclamante nem sequer alegou.

Em suma, procede parcialmente a reclamação.

#### **4. DECISÃO**

Em face do exposto, julga-se parcialmente procedente, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----- no pagamento ao Reclamante da quantia de € 46,91.

Fixa-se à ação o valor de € 420,00 (quatrocentos e vinte euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de novembro de 2022.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**