



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2127 /2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Contratos e vendas

Direito aplicável: artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.; artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C; artigo 342º, nº 1 do C.C

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de 256,00€.

Sentença nº 134 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

A responsabilidade contratual, depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de uma indemnização no valor de €426,00 vem alegar na sua reclamação inicial que a requerida incumpriu as suas obrigações contratuais ao imputar-lhe o valor de €256,00 relativamente à modificação da passagem aérea que havia adquirido, sendo que fora informado que a remarcação seria gratuita e no demais ao tentar solucionar a presente questão via telefone foi-lhe cobrado o valor de €170,00 pelas chamadas telefónicas, pelo que também deve ser ressarcido desse valor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, impugnando os factos versados na reclamação inicial.

*

A audiência realizou-se na presença de todas as partes, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar a Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €426,00

2.2 Valor da causa

€426,00 (quatrocentos e vinte e seis euros)

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O Requerente fez uma reserva no site da Requerida e efetuou o seu pagamento a 13/08/2021 para partida no dia 13/10/2021
2. O Requerente solicitou posteriormente uma modificação da reserva passando a sair dia 31/10/2021, tendo sido informado dos encargos aplicados e autorizando o pagamento, ficando a operação concluída
3. A 20/08/2021 o Requerente comunicou que inseriu incorretamente o seu nome, não tendo a companhia aceite a modificação
4. Em data posterior não apurada, o reclamante fez novas buscas no site da companhia



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

5. A 16/08/2021 o reclamante recebeu um email com o teor “finalize a sua reserva para lisboa (...) remarcação gratuita incluída – *reserve com flexibilidade graças aos nossos acordos com as companhias aéreas podemos oferecer uma remarcação gratuitamente em todos os voos que apresentem este símbolo*”
6. O voo adquirido pelo Reclamante e posteriormente modificado não possui a simbologia “remarcação gratuita incluída”

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

- 1) O Requerente despendeu €170,00 com chamadas telefónicas para resolução da presente situação

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resulta da análise conjugada da prova documental junta aos autos, limitando-se o reclamante nas suas declarações a corroborar o teor da sua reclamação inicial. Não obstante o Reclamante afirmar que recebeu aquele email a 13/08/2021 e não em 16/08/2021, verdade é que da prova documental junta, esta é a data que se tem de dar por provada.

Já quanto à fixação da matéria dada como não provada a mesma resulta da ausência de qualquer móbil probatório que permitisse a este Tribunal conhecer da mesma.

**

3.3. Do Direito

Resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual de um contrato de prestação de serviço celebrado com a Requerida, contrato bilateral em que uma das partes se obriga a prestar determinado serviço mediante o pagamento de preço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Pelo que, o peticionado pelo Requerente assenta na eventual responsabilidade contratual da Requerida por incumprimento das suas obrigações contratuais, dependendo pois da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n.o 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n.o 1 do C.C.

Não resultando provado qualquer incumprimento por parte da Reclamada há que improceder na totalidade a pretensão do Reclamante.

**

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se.

Lisboa, 16/04/2023

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)