



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2952 /2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor em numerário e não em voucher.

Sentença nº 138 / 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 €151,57 vem alegar na sua reclamação inicial que a requerida incumpriu as suas obrigações contratuais como sejam recebeu informação errada, ou pelo menos omissa o que o levou a seguir por comprar novos bilhetes com gastos adicionais, considerando que o reembolso devia ser na totalidade do valor (€151,57, metade do custo inicial), pois se o soubesse teria usado a viagem de volta inicial



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 €151,57

2.2 Valor da causa

€151,57 (cento e cinquenta e um euros e cinquenta e sete cêntimos) *

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. Reclamante pede alteração do voo de regresso para um horário mais cedo,
2. Questiona quais os custos envolvidos ou se é possível alterar sem custos,
3. É informado que o valor da penalidade é de € 170 / € 85 por cada passageiro,
4. Reclamante questiona como pode ficar mais económico e é informado que pode fazer o voo de dia 14 e comprar outro bilhete para regressar dia 18 mais cedo. Após a viagem pode pedir o reembolso do dia 18 no bilhete inicial, e

5. É informado que pode pedir o reembolso para o cartão ou em voucher e que estes pedidos de reembolso são procedimentos normais.

6. O Reclamante conhecia das condições contratuais aquando a aquisição inicial dos bilhetes



3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

3.2. Motivação

*

A fixação da matéria dada como provada resulta da análise conjugada da prova documental junta aos autos, e essencialmente da chamada telefónica que veio a ser auditada pelo Tribunal, limitando-se o reclamante nas suas declarações a corroborar o teor da sua reclamação inicial, acrescentando ainda que conhecia as condições de cancelamento ou alteração de voo aquando a compra dos primeiros voos, correspondendo a atuação da Requerida ao clausulado entre as partes.

**

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 transporte aéreo celebrado com a Requerida, contrato bilateral em que uma das partes se obriga a prestar determinado serviço mediante o pagamento de preço.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Não resultando provado qualquer incumprimento por parte da Reclamada há que improceder na totalidade a pretensão do Reclamante, porquanto este mesmo afirma em sede de declarações que a Requerida atuou conforme o clausulado, não logrando a audição chamada telefónica o efeito que o mesmo pretende extrair, ou seja não sendo manifesto qualquer incumprimento contratual decorrente da mesma

**

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)