



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2742 /2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: n.º3 do artigo 5º do DL no 446/85, de 25 de Outubro

Pedido do Consumidor: Pagamento de uma passagem aérea de Belo Horizonte-Confis para Lisboa ou o montante de €1500,00.

Sentença nº 140 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

Qualificando-se o contrato em causa como um contrato de adesão lavrado com recurso a cláusulas contratuais gerais, o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais, nos termos do n.º3 do artigo 5º do DL no 446/85, de 25 de Outubro

1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de uma passagem aérea de Belo Horizonte – Confis para Lisboa ou o montante de €1.500,00 vem em suma alegar na sua reclamação inicial que a Requerida injustificadamente cancelou o seu voo de retorno para Lisboa por não ter comparecido no voo de ida, impossibilitando-a de utilizar esse voo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela total improcedência desta demanda, alegando, em suma, que o cancelamento automático do voo de retorno perante a não comparência no voo de ida conta das cláusulas do contrato celebrado entre as partes, pelo que não há qualquer incumprimento contratual.

1.3. No exercício do seu contraditório a Requerida alegou que nunca fora informada dessas cláusulas, pelo que desconhecia o seu teor e a sua obrigatoriedade de comunicar a pretensão de manutenção do voo de retorno

*

A audiência realizou-se na presença da Requerente assessorada por Jurista da DECO e da Requerida, na pessoa da sua Ilustre Mandatária Forense, 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 do Requerente e pedido Reconvencional da Requerida, como uma **ação de condenação**, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º do C.C., apurando-se se deve a Requerida ser condenada a pagar uma passagem aérea de Belo Horizonte para Lisboa ou se deve indemnizar a Requerente no montante de €1.500,00

2.2 Valor do Litígio

€1.500,00 (mil e quinhentos euros)

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- a) A Requerente a 23 de Agosto de 2021 efetuou uma reserva com o código WMG8Z, que incluía voo de ida e retorno Lis-Gru-Cnf-Gru-Lis, com data de ida 17 de Outubro de 2021 e retorno 9 de Novembro de 2021
- b) A Requerente a 17 de Outubro foi um “no-show” no voo Lis-Gru o que ocasionou o cancelamento automático pela Requerida dos restantes voo incluindo o de retorno a 9/11/21
- c) A Reclamante a 14/10/2021 (com agendamento de regresso a 30/10/21, que não utilizou) fez o percurso LIS-CNF
- d) A 9/11/21 a Requerente adquiriu um voo CNF-Lis para esse mesmo dia, que utilizou

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. A Requerente no momento em que realizou a reserva foi informada das condições aplicáveis ao contrato de transporte
2. À Requerente foi comunicado que não pretendendo utilizar um dos percursos da sua viagem teria de comunicar à companhia essa intenção para que a reserva do percurso seguinte não fosse cancelada

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resulta assente por acordo entre as partes, na realidade os factos alegados pela Reclamante na sua reclamação inicial, em termos cronológicos, foram corroborados pela Requerida, discordando as partes somente na comunicação e informação das cláusulas contratuais do vínculo contratual entre as partes.

Porém, quanto a esta, **matéria dada por não provada**, não foi trazido a este Tribunal qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer de tais factos, dando-se por conseqüente os mesmos por não provados.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.3. Do Direito

Dúvidas também não restam que, qualificando-se o contrato em causa como um contrato de adesão lavrado com recurso a cláusulas contratuais gerais, ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais, nos termos do n.º3 do artigo 5º do DL no 446/85, de 25 de Outubro

Prova esta, conforme supra exposto, que a Requerida não logrou obter, considerando-se as mesmas excluídas do contrato celebrado entre as partes nos termos da al. a do artigo 8º do mesmo diploma legal.

Porém, aplicando-se também as relações contratuais de consumo o princípio da manutenção do vínculo contratual, estipula o artigo 9/1 do mesmo diploma que os contratos singulares mantêm-se, vigorando na parte afetada as normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos.

Ora, do pedido constante da reclamação inicial é possível concluir que a Requerente mantém interesse num novo voo Belo Horizonte Lisboa, pelo que, e com base no que acaba de se expor, terá de se ter este pedido por procedente, não por valor pecuniário mas por reparação em espécie.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação procedente, condenando a Requerida a facultar à Requerente uma passagem aérea Belo Horizonte – Lisboa, sem quaisquer custos para a Requerente, absolvendo a Requerida no demais peticionado.

Notifique-se

Lisboa, 16/04/2023

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA

