



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2769 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; artigo 487.º CC

Pedido do Consumidor: Reembolso e indemnização de custas.

SENTENÇA Nº 11 / 2024

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: -----, devidamente identificada nos autos

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a viajar de Ponta Delgada para Lisboa, no voo ---, na data de 11.08.2023, pelas 19h55. A reserva inicial contemplava dois passageiros, contudo, um deles necessitou de modificar na reserva, de modo a viajar somente no dia 25.08.2023. Alega a Reclamante que a hiperligação para a alteração do voo não estava a funcionar, pelo que contactaram o *chat on-line* da Reclamada. A funcionária que os ajudou foi no sentido de manter a Reclamante na reserva original (BW1WPR) e mudar o outro passageiro para uma outra reserva (MJ4Z4G), sendo que este processo tinha um custo de 70,61€ (setenta euros e sessenta e um cêntimos). Quando foi enviado à Reclamante a hiperligação para a alteração do voo, esta, por lapso, modificou a sua reserva e não a do outro passageiro. Em seguida, procederam à impressão do cartão de embarque original relativo à reserva original (BW1WPR).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Pese embora tenha conseguido passar pela zona de segurança do aeroporto, a Reclamante não conseguiu embarcar, pois o cartão surgia como inválido. De modo a conseguir regressar, a Reclamante necessitou de adquirir um novo voo, pelo valor de 314,57€ (trezentos e catorze euros e cinquenta e sete cêntimos), pelo que peticiona a este Tribunal a condenação da Reclamada no total dos custos sofridos com o processo, no valor total de 385,18€ (trezentos e oitenta e cinco euros e dezoito cêntimos).

A Reclamada apresenta a sua defesa por impugnação, requerendo a sua absolvição do pedido, uma vez que todos os factos assentam num lapso da Reclamante, nada sendo imputável à Reclamada.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens (facto do domínio público);
- b) A Reclamante – em conjunto com outro passageiro – e a Reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo à viagem Ponta Delgada – Lisboa (cf. flh. 5 dos autos e declarações da Reclamante);
- c) A viagem tinha uma finalidade pessoal (cf. declarações da Reclamante);
- d) A viagem tinha como data de realização o dia 11.08.2023 e o código de reserva BW1WPR (cf. flh. 1 dos autos);



- e) A pedido da Reclamante foi disponibilizada uma hiperligação com vista a realizar uma alteração às viagens abrangidas pela reserva BW1WPR (cf. declarações da Reclamante);
- f) Aquando da modificação da reserva, a Reclamante por lapso alterou a sua reserva e não a reserva do outro passageiro (cf. declarações da Reclamante);
- g) A Reclamante não se apercebeu imediatamente do lapso (cf. declarações da Reclamante);
- h) A Reclamante ficou com a sua viagem reservada para dia 25.08.2023 (cf. declarações da Reclamante);
- i) A modificação das reservas teve um custo de 70,61€ (setenta euros e sessenta e um cêntimos) (cf. flh. 5 dos autos);
- j) No comprovativo da mudança da reserva junto aos autos consta o nome da Reclamante como passageira do voo (cf. flh. 5 dos autos);
- k) A Reclamante tentou embarcar no voo previsto na reserva original e foi-lhe negado o embarque com fundamento no cartão de embarque não estar válido (cf. declarações da Reclamante);
- l) A Reclamante adquiriu um novo bilhete, junto de outra companhia, pelo valor de 314,57€ (trezentos e catorze euros e cinquenta e sete cêntimos) (cf. flh. 10).

3.1.2. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a Reclamada não tenha gerado um novo cartão de embarque;
- b) Que tenha existido um erro informático ou de outra natureza nas plataformas da Reclamada que impediu a Reclamante de se aperceber do erro atempadamente;



- c) Que exista um facto da Reclamada que tenha conduzido à necessidade da Reclamante adquirir um novo bilhete.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer através da prova testemunhal, quer das declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Os factos considerados assentes resultam, quase na íntegra, provados através de prova documental junta aos autos pelas partes.

Os factos considerados como não provados e constantes das alíneas a) a c) resultam da apreciação que o Tribunal fez dos elementos de prova disponibilizados nos autos em virtude das regras relativas à distribuição do ónus da prova previstas no art. 342.º do CC¹. Assim, de acordo com o art. 342.º do CC, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo: a Reclamante deveria ter provado os factos que alega.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, questões prévias ou exceções de que cumpra conhecer.

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho² (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e a Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre a Reclamante e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: é imputável à Reclamada o conjunto de despesas suportadas pela Reclamante em virtude da errónea modificação da reserva? Analisemos.

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tal como resulta provado pelos elementos juntos ao processo, bem como pelas declarações da Reclamante, foi de um lapso seu – ainda que completamente involuntário – que resultou a modificação errada da reserva da viagem aérea. Com efeito, a funcionária da Reclamada – e isto foi admitido pela Reclamante – enviou-lhe a hiperligação para a modificação, tendo a mesma sido realizada pela Reclamante. Foi a Reclamante que modificou a reserva, sendo ela quem praticou o erro.

Ademais, conforme resulta dos documentos juntos ao processo pela própria Reclamante, o e-mail de confirmação da Reclamada quando à modificação da reserva refere expressamente o nome da passageira Teresa Gomes, ou seja, a própria Reclamante. Fazendo uso da diligência ou cuidado utilizado pelo bom pai de família³, sempre teríamos de concluir que a Reclamante tinha todos os elementos necessários para se aperceber que tinha modificado a reserva errada.

Neste contexto, não se afigura como exigível à Reclamada que devolva quer o custo inerente à modificação da reserva – que foi operada nos termos desencadeados pela Reclamante –, quer o valor da nova passagem aérea. Na verdade, mesmo que se tivesse provado (o que não sucedeu) que a Reclamada não emitiu o novo cartão de embarque, nunca a Reclamante poderia ter viajado no voo relativo à reserva original, pois havia modificado a sua viagem, reagendando a mesma para dia 25.08.2023.

Não existiu, deste modo, nenhum comportamento ilícito e culposo por parte da Reclamada que justifique juridicamente a sua condenação no pedido deduzido pela Reclamante, motivo pelo qual não resta outra conclusão que não seja a absolvição da mesma do pedido contra si deduzido.

³ A apreciação da culpa no ordenamento jurídico português opera-se nos termos do artigo 487.º CC, dispondo o n.º 2 que “A culpa é apreciada, na falta de outro critério legal, pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso.”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente o pedido da Reclamante, absolvendo-se a Reclamada do pedido de condenação no pagamento de 385,18€ (trezentos e oitenta e cinco euros e dezoito cêntimos), que corresponde ao valor petitionado pela Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de 385,18€ (trezentos e oitenta e cinco euros e dezoito cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de janeiro de 2024.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)