



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2766 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** Lei 24/ 2014, de 14/2; artigo 247 do CC

**Pedido do Consumidor:** Retificação de alteração de voos indevidamente efetuada ou devolução valor pago

---

## **SENTENÇA Nº 158 /2022**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

---

## **SUMÁRIO:**

A lei 24/ 2014, de 14/2 com vista à tutela do consumidor nos contratos celebrados à distância, não tem aplicabilidade aos contratos de transporte de passageiro, al. a) do n.3 do artigo 1o do referido diploma, não lhe sendo aplicável aquela regulamentação, há pois que se aplicar as regras gerais civilísticas em tudo quanto não seja especialmente previsto para os contratos de consumo.

---

### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente pretendendo a devolução do valor pago pelos bilhetes de transporte aéreo adquiridos à Requerida (€527,92) vem em suma alegar na sua reclamação inicial que a contratação dos mesmos se deveu a mero lapso, enquanto tentava fazer um cálculo de custos para alteração do voo.

**1.2.** Citada, a Requerida contestou, em suma impugnando os factos.

\*\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A audiência realizou-se na ausência do Requerente e presença do Ilustre Mandatário da Requerida, 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. 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 deve a Requerida restituir ou não ao Requerente o valor por este pago pelos bilhetes de avião, 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 CC.

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. A 17/12/2020 o Requerente efetuou uma reserva de passagens aéreas para 4 pessoas de Lisboa para Paris com ida nos dias 05/07/2021 e regresso a 11/7/2021, pelo preço de €327,02
2. A 5/6/2021 o Requerente efetuou uma alteração do voo passando o mesmo a ser Lisboa para Bruxelas com ida a 01/10/2021 e regresso a 5/10/2021, pela qual pagou a quantia adicional de €200,87
3. A 16/06/2021 o Requerente efetuou nova alteração do voo desta feita entre Lisboa-Luxemburgo com ida a 11/10/2021 e regresso a 14/10/2021
4. O Requerente fez de imediato uma reclamação junto dos serviços da Requerida informando que se tratava de um lapso, solicitando a anulação da operação.

#### 3.1.2. Dos Factos não Provados

\*

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

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** essencialmente da prova documental junta aos autos, uma vez que o Requerente em sede de declarações de parte se limitou a corroborar na íntegra a versão dos factos presentes na reclamação inicial. Assim, em sede de Declarações de parte o Reclamante, ----, Gestor, Casado afirmou que as reservas foram efetuadas com o propósito lazer para o Requerente e Família. Admite que fez uma alteração quando queria fazer uma consulta. A questão, diz, é que no website da raynar o que acontece é que primeiro apresentam uma diferença de tarifas, não havendo taxas, quando vou para consultar essa parte fez automaticamente a alteração do voo e só me apercebo quando recebo o email de confirmação. Fez a reclamação de imediato através do chat do próprio site. Foi o próprio que levou a cabo esta consulta. Sempre que deseja fazer uma viagem utiliza a via digital maioritariamente 2/ 3 vezes por ano. Esta situação foi única que aconteceu e que motivou uma reclamação. Em que entende que está a ser incumprimento o contrato de compra na medida em que foi impossibilitado de anular a operação. Explicando o processo de alteração dos voos afirmou que: 1o parte login do site, vai-se a reserva efetuada, e na reserva efetuada faz um campo para alteração dos voos, depois existe uma variedade de hipóteses, e fazemos essa alteração. Existe uma primeira fase de simulação. Depois da simulação existe um campo seguinte que são apresentadas os valores de taxas para fazermos o pagamento. Não apareceu o ícone de confirmação. Finda a simulação existe uma parte “pagamento operação”. Queria só ver as taxas que não me foram apresentadas mas que deveriam ter sido. Não apareceu o ícone “confirmar pagamento” apesar de ter concluído a operação, entrei em contacto de imediato com a raynar. Acabou por não efetuar a viagem. Estava convicto de que a situação iria ser revertida

Pelo que, na realidade, a relação contratual resulta assente por acordo das partes, o Reclamante admite ter optado pela conclusão da operação (a última das operações) apesar de não querer emitir aquela declaração, mas apenas simular os custos da operação.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.3. Do Direito

Ora, não se nega que se está perante um contrato de consumo celebrado à distancia. Porém, não se poderá aqui aplicar a lei 24/ 2014, de 14/2 com vista à tutela do consumidor, e dessa forma permitir a livre resolução contratual do consumidor no prazo de 14 dias, nos termos do disposto no artigo 10 daquele mesmo diploma. Isto porque, a aplicabilidade de tal norma excepcional encontra-se vedada aos contratos de transporte de passageiros nos termos da al. a) do n.3 do artigo 1o do referido diploma.

Há, pois que se aplicar as regras gerais civilísticas em tudo quanto não seja especialmente previsto para os contratos de consumo.

E a este propósito dispõe o artigo 247 do CC que quando em virtude do erro a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negocial é anulável.

Assim, subsumindo aos factos dados por provados, dúvidas não restam, tendo-se dado tal facto por provado, que o Requerente emitiu a sua vontade negocial convicto de que estaria a simular a operação, não correspondendo pois, a declaração emitida à sua vontade real (de mera simulação de custos dos voos).

Porém, já não poderemos afirmar a anulabilidade desta operação, continua o referido normativo do C.C. quando o declaratório (Requerida) conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade do elemento sobre o qual incidiu o erro.

Ora, e também conforme supra se expos na motivação da matéria factual dada por provada, o Requerente/ Consumidor, para proceder à alteração do voo teve um detalhado iter no site da Requerida, confirmando os seus passos, confirmando a sua autoria, e confirmando a operação. Não podemos, pois assacar à Requerida a pretensão de esta saber que todo aquele percurso seria para mera simulação de custos, e não para a efetiva declaração negocial que veio a ser emitida com a opção “confirmação da operação”. Deste modo, não podendo ser oposta à Requerida a anulabilidade deste negócio jurídico.

Pelo que, neste ponto, é totalmente improcedente a pretensão do Requerente.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. Do Dispositivo**

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

Notifique-se

Lisboa, 30/05/2022

A Juiz-Árbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)