



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 5019 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Atraso

Direito aplicável: artigos 798º e 799º do Código Civil; artigo 562º do Código Civil; nº 2 do artigo 566º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução (€95,00).

SENTENÇA Nº 126/2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que adicionou com milhas do seu cartão uma mala a viagem a efetuar na Reclamada, mas que esta não o fez. Que, em função disso, a Reclamante só pode adicionar uma mala na viagem pagando € 95,00. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 95,00, em dinheiro ou *voucher*, por custo indevido cobrado com a mala adicionada em viagem (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada nada disse ou requereu, tendo comparecido em audiência de discussão e julgamento por mandatária.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea de aviação (facto conhecimento público);
2. A Reclamante adquiriu junto da Reclamada bilhete de avião com partida de Lisboa para Miami, a 30 de agosto de 2022, e regresso a 14 setembro (cf. doc. a fls. 12 e 13);
3. A Reclamante adquiriu a mencionada passagem para viagem de férias com a família (cf. declarações da Reclamante);
4. A 29 de agosto de 2022, a Reclamante tentou adicionar uma mala à sua viagem, usando o cartão de milhas da Reclamada, mas sem sucesso (cf. declarações da Reclamante);
5. Nessa ocasião, a Reclamante ligou para o *call center* da Reclamada onde foi informada que o *site* da Reclamada estava com problemas, mas que a Reclamante poderia adicionar a mala com as milhas do seu cartão por telefone (cf. declarações da Reclamada);
6. A mala foi adicionada com milhas da conta --- da Reclamante, no total de 15.000, em nome do marido, que também viajava com a Reclamante (cf. declarações da Reclamante e *email* apresentado em audiência de discussão e julgamento junto aos autos);
7. Por tal ocasião, foi a Reclamante informada que era preciso enviar um *email* a autorizar a utilização das milhas do seu cartão para uma mala em nome do seu marido, o que a Reclamante fez, enviado *email* para a Reclamada juntamente com a imagem do seu passaporte (cf. declarações da Reclamante e *email* apresentado em audiência de discussão e julgamento junto aos autos);



8. No dia seguinte, no *check in* do voo, a Reclamante foi informada que a mala não tinha sido adicionada através das milhas e que se a Reclamante quisesse embarcar com a mala teria de pagar € 95,00, o que a mesma fez (cf. declarações da Reclamante);
9. A 7 de novembro de 2022, a Reclamante apresentou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 2-3);
10. A Reclamada não chegou a tirar as milhas do cartão de milhas da Reclamante correspondentes à mala com que esta pretendia viajar (cf. declarações da Reclamante).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante, que esclareceu que comprou viagem de avião de lazer para Miami e que quis embarcar com mala extra, paga através do cartão de milhas, usando 15.000 milhas. Que tentou fazê-lo, sem sucesso, no *site* de Reclamada e que o fez depois por telefone, seguido de autorização por *email*. Que, apesar disso, no dia da viagem, a Reclamada informou a Reclamante que a mala adicional não tinha sido adicionada e que se a Reclamante quisesse viajar com a mesma, teria de pagar € 95,00, que a Reclamante suportou. Questionada sobre as milhas por adicionar a mala em questão, esclareceu a Reclamante que as mesmas nunca lhe foram retiradas da sua conta.

Quanto aos factos provados, faz-se notar que, em momento algum a Reclamada, em audiência de discussão em julgamento, os pôs em causa, limitando-se a alegar que a autorização de utilização das milhas não estava assinada.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Entre as partes foi celebrado um contrato de transporte, proporcionado por entidade profissional e consumidor.

A questão a apreciar nestes autos, em função do pedido, consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, direito a ser reembolsada da Reclamada do dinheiro que suportou com o envio de uma mala numa viagem que, segundo a mesma, deveria ter viajado através da utilização de milhas da sua conta. Sendo a resposta afirmativa, impõe-se fixar o montante da respetiva indemnização.

Ficou provado que, no âmbito do contrato de transporte celebrado, a Reclamante solicitou à Reclamada para viajar com uma mala através da utilização de milhas que a Reclamante tinha na sua conta junto da Reclamada. Que o fez seguindo as indicações da Reclamada, mas que esta não cumpriu com o que tinha indicado e que ficou acordado. Logo, apenas se pode concluir que a Reclamante é responsável pelo incumprimento da obrigação de fazer embarcar uma mala de porão utilizando 15.000 milhas da conta da Reclamante, devendo responder pelos danos causados (artigo 798.o do Código Civil). Quanto a isto, não logrou a Reclamada ilidir a presunção de culpa que sobre a mesma impende (cf. artigo 799.o do Código Civil).

Importa, assim, fixar o montante da indemnização que, segundo a Reclamante, é de € 95,00, o valor que pagou por a mala adicionada à viagem.

Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (artigo 562.o do Código Civil). Se a Reclamada tivesse cumprido a sua obrigação, a Reclamante teria viajado com



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

uma mala de porão sem ter pago € 95,00. Contudo, se a Reclamada tivesse cumprido a sua obrigação, a Reclamante teria ficado sem 15.000 milhas da sua conta de milhas. Com efeito, a Reclamante não tinha o direito de viajar gratuitamente com mais uma mala de porão, havendo sempre uma despesa/contrapartida a suportar.

Assim, ao valor da normal indemnização pretendida pela Reclamante há que reduzir a concreta vantagem que a mesma auferiu em consequência do facto danoso: a não retirada de 15.000 milhas da sua conta. Isto é, há que fazer uma compensação do lucro obtido/despesas poupadas com a dano sofrido (*compensatio lucri cum damno*). Quanto a isto, apenas não provou o efetivo valor das 15000 milhas, nem o que é necessário efetuar para adquirir as mesmas.

Assim, dentro dos circunstancialismos provados e procedendo a tal redução, fixa-se a respetiva indemnização em € 50,00 (cf. n.o 2 do artigo 566.o do Código Civil).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ---- a pagar à Reclamante € 50,00.

Fixa-se à ação o valor de € 95,00 (noventa e cinco euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 5 de abril de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)