



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 83 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio

Pedido do Consumidor: Reembolso total do valor pago.

SENTENÇA Nº 130 / 2023

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 o Reclamante, em síntese, que efetuou, por intermédio da Reclamada, reserva de passagem aérea posteriormente cancelada pelo Reclamante. Que, solicitou à Reclamada o reembolso do valor, mas esta não o fez, com fundamento em não ter sido reembolsada pela companhia aérea. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do valor da reserva, de € 466,99.

A Reclamada nada disse ou requereu, tendo comparecido em audiência de discussão e julgamento, através de mandatário.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do conhecimento público);



2. Em data não apurada, mas anterior a 3 de outubro de 2022, o Reclamante efetuou, através de aplicação junto da Reclamada, reserva de viagem aérea de Lisboa-Istambul, ida e volta, a efetuar pela ---, na classe económica, por € 466,99 (cf. doc. junto a fls. 18 e declarações do Reclamante);
3. O bilhete em questão destinava-se a viagem de saúde do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
4. Nos termos das condições gerais da Reclamada, que o Reclamante aceitou, nos casos de cancelamento voluntário “o bilhete poderá ser parcialmente ou totalmente reembolsável. Deverá ter em conta que, em geral, os bilhetes económicos não são reembolsáveis” (cf. doc. junto a fls. 23 e declarações do Reclamante);
5. Em novembro de 2022, através da aplicação da Reclamada, o Reclamante cancelou a reserva do voo efetuado através da Reclamada (cf. *email* junto a fls. 15-16 e declarações do Reclamante);
6. A 19 de novembro de 2022, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o bilhete de avião comprado, nos termos e condições da companhia aérea, não é reembolsável (cf. *email* junto a fls. 3-4);
7. A 30 de novembro de 2022, o Reclamante foi informado pela companhia aérea que o bilhete comprado não podia ser alterado (cf. *email* a fls. 7);
8. A 13 de dezembro de 2022, o Reclamante contactou a linha de clientes da Edreams, tendo sido informado que a reserva que fez estava cancelada, desde 19 de novembro de 2022 e que não tinha direito a reembolso do preço da reserva (cf. declarações do Reclamante);
9. A 19 de dezembro de 2021, o Reclamante contactou a ----, tendo sido informado que a Reclamada cancelou a reserva e que a ---- não chegou a receber o preço do mesmo (cf. *email* a fls. 19).

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

- A. Que a ---- reembolsa o preço das reservas de bilhetes económicos canceladas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.3. 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, especificamente os mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que confirmou que reservou uma passagem aérea por motivos de saúde a efetuar pela ----, por intermédio da Reclamada. Que, posteriormente, tentou alterar a data da reserva, mas sem sucesso, tendo cancelado o voo. Que não foi reembolsado do valor da reserva, com fundamento no facto de o bilhete não ser reembolsável pela companhia aérea. Que contactou a companhia aérea que informou o Reclamante que nunca recebeu o valor do bilhete e que não tem de autorizar o cancelamento de reservas.

O facto provado sob o n.o 1 é do conhecimento público.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamante demonstrar, através dos meios de prova à sua disposição, as condições de reembolso dos cancelamentos de reserva de voos efetuados pela ---. Concretamente se a --- reembolsa o valor das passagens aéreas económicas voluntariamente canceladas. Quanto a isto, a --- limitou-se a confirmar o cancelamento da reserva efetuada pelo Reclamante.

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

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade, capacidade judiciária e legitimidade.

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

**



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A única questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito a ser reembolsado do valor de reserva de viagem aérea efetuada através da Reclamada e que o Reclamante voluntariamente cancelou através da Reclamada.

Ora, quanto aos efeitos deste cancelamento voluntário, importa, em primeiro lugar, analisar a cláusula contratual. Conforme provado, o que ficou acordado nestes casos foi o seguinte: *“o bilhete pode ser parcialmente ou totalmente reembolsável. Deverá ter em conta que em geral, os bilhetes económicos não são reembolsáveis”*. Assim, o passageiro que cancele voluntariamente a reserva “pode” ser reembolsado no todo ou em parte, como “pode não ser”. Mais: nos bilhetes económicos o passageiro que cancele voluntariamente a reserva “em geral” não é reembolsado, mas “em especial” (expressão nossa), pode ser reembolsado.

Em que casos o passageiro “não pode ser” reembolsado no cancelamento voluntário de reservas nos bilhetes em geral e em que casos o passageiro pode ser reembolsado no cancelamento voluntário de reservas nos bilhetes económico são eventos que não ficarem previstos nas condições gerais da Reclamada. Contudo, tendo em consideração de que estamos perante reservas de viagens de transporte aéreo efetuadas por empresa

terceira, o significado da cláusula contratual acima transcrita só poderá ser o de que o reembolso, ou não, total ou parcial, em caso de cancelamento voluntário da reserva será aquele que for estabelecido pela companhia aérea transportadora.

Regressando ao caso em discussão nestes autos, significa que o Reclamante por ter voluntariamente cancelado a reserva de voo operado pela --- terá o direito a ser reembolsado do preço se esta companhia aérea, segundo as suas regras e condições, reembolsar o preço dos voos em classe económica voluntariamente cancelados. Ora, quanto a isto, tal prova não foi feita.

Logo, apenas se pode concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Nestes termos, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 466,99 (quatrocentos e sessenta e seis euros e noventa e nove euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de abril de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)