



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2655 /2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C.

Pedido do Consumidor: Reembolso com vista ao preço justo para 4 viagens

Sentença nº 137 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

A responsabilidade contratual, depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de uma indemnização no valor de €753,76 vem alegar na sua reclamação inicial que a requerida incumpriu as suas obrigações contratuais ao impor-lhe uma alteração dos voos cancelados para uma data e posteriormente não permitindo uma segunda alteração daquela data.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, impugnando os factos versados na reclamação inicial.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A audiência realizou-se na presença de todas as partes, 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, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar a Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €753,76

2.2 Valor da causa

€753,76 (setecentos e cinquenta e três euros e setenta e seis cêntimos) *

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. Em Junho de 2021 o requerente adquiriu à requerida uma viagem para Londres para 10 de Agosto de 2021 por 4 noites para 4 pessoas tendo pago o montante de €753,6
2. Em 06/08/2021 o Requerente solicitou por telefone a mudança das datas devido a restrições no destino, tendo alterado a viagem para uma data provisória em 25/07/2022 e pago o valor de €102,69
3. A 19/04/2022 o Requerente contactou novamente a Requerida perguntando sobre os preços na data desejada (06/08/2022) tendo sido informado dos preços incluindo as penalidades e diferenças das tarifas tendo sugerido que economicamente seria mais barato comprar uma nova passagem aérea, pois somente existia disponibilidade no dia desejado para classes superiores à classe que havia comprado inicialmente
4. A 29/04/2022 o Requerente solicitou novamente a troca da data, pois a primeira foi provisória já que o sistema não permitia a troca para o dia desejado, tendo a Requerida informado os valores já incluídos, a penalidade e a diferença de preço do novo bilhete
5. O Requerente concordou e avançou com o pagamento da diferença com o total de €969,80



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6. O Requerente usufruiu da viagem adquirida.

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resulta da análise conjugada da prova documental junta aos autos com as gravações das chamadas telefónicas que foram auditadas, limitando-se o reclamante nas suas declarações a corroborar o teor da sua reclamação inicial.

**

3.3. Do Direito

Resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual de um contrato de prestação de serviço celebrado com a Requerida, contrato bilateral em que uma das partes se obriga a prestar determinado serviço mediante o pagamento de preço.

Pelo que, o peticionado pelo Requerente assenta na eventual responsabilidade contratual da Requerida por incumprimento das suas obrigações contratuais, dependendo pois da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Não resultando provado qualquer incumprimento por parte da Reclamada há que improceder na totalidade a pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



**

4. Do Dispositivo

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

Notifique-se.

Lisboa, 16/04/2023

A Juiz-Árbitro,
(Sara Lopes Ferreira)