



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 3702 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Prazo de reflexão / direito de resolução

Direito aplicável: n.º3 do artigo 5º do DL no 446/85, de 25 de Outubro

Pedido do Consumidor: Reembolso ou devolução dos bilhetes

SENTENÇA Nº 141 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

Qualificando-se o contrato em causa como um contrato de adesão lavrado com recurso a cláusulas contratuais gerais, o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais, nos termos do n.º3 do artigo 5º do DL no 446/85, de 25 de Outubro

1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de €1.711,84 correspondente ao preço pago pelas passagens aéreas ou devolução dos bilhetes, vem em suma alegar que não foi informada da política de cancelamento sem reembolso, e que só por isso procedeu ao cancelamento dos voos.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela total improcedência desta demanda, impugna os factos versados na reclamação inicial.

*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e da Requerida, na pessoa da sua Ilustre Mandatária Forense, 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 do Requerente e pedido Reconvenicional da Requerida, como uma **ação de condenação**, 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 C.C., apurando-se se deve a Requerida ser condenada a no pagamento de €1711,84 ou devolução dos bilhetes das passagens aéreas

2.2 Valor do Litígio

€1.711,84 (mil setecentos e onze euros e oitenta e quatro cêntimos) *

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

a) A Requerente a 5 de Maio de 2022 efetuou uma reserva com o código RWQVUE, correspondente a 4 bilhetes aéreos para o Brasil com partida a 02/09/2022 e regresso a 10/09/2022, pelo preço integralmente pago de €1.711,84

b) Em Maio de 2022 a Requerente procedeu ao cancelamento dos voos

c) Por conta desse cancelamento a Requerente foi reembolsada em €200,00 no total

d) Das condições da reserva consta que, relativamente a cada voo “as alterações são permitidas mas com uma penalidade: 270,00 EUR” e “cancelamentos não reembolsáveis”

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 resulta assente quanto aos pontos a) b) c) por expressa confissão da Requerente e quanto ao ponto d) da análise da prova documental junta pela própria Requerente no qual são explícitas as condições de alteração e cancelamento dos voos adquiridos pela Requerente à Requerida.

*

3.3. Do Direito

Dúvidas também não restam que, qualificando-se o contrato em causa como um contrato de adesão lavrado com recurso a cláusulas contratuais gerais, ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais, nos termos do n.º3 do artigo 5º do DL no 446/85, de 25 de Outubro

Prova esta, conforme supra exposto, que a Requerida logrou obter, pois dos documentos que a própria Requerente junta aos autos, são manifestas as condições das alterações e cancelamentos do voo, comunicados de forma clara e explícita, cabendo ao Consumidor também informar-se das condições dos vínculo contratuais que estabelece, senão em momento prévio à sua celebração, então por análise da documentação que resulta aqui provado foi facultada pela Requerida.

Pelo que, e sem mais considerações, é totalmente improcedente a pretensão da Reclamante.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do peticionado.

Notifique-se

Lisboa, 16/04/2023

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)