



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 148 /2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões

**Pedido do Consumidor:** Reembolso de 1.851,49€ (10.000 reais convertidos ao euro em 17.04.2023).

---

## **Sentença nº 164 / 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 o Reclamante, em síntese, que antecipou junto da Reclamada a data da sua viagem e da sua mulher de Lisboa para o Brasil e que a Reclamada lhe debitou 10 000 reais acima do valor que lhe foi indicado como o custo da mencionada antecipação. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento do valor indevidamente cobrado (10 000 reais).

Por sua vez, a Reclamada notificada da reclamação, veio responder que o valor cobrado pela antecipação do voo solicitada pela Reclamada foi o correto.



### **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 que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);
2. O Reclamante efetuou reserva na Reclamada de duas passagens aéreas de Lisboa-Brasil para o dia 15 de agosto (cf. gravação junta aos autos);
3. A mencionada reserva destina-se a viagem de férias do Reclamante e da sua mulher (cf. declarações do Reclamante);
4. Em data não apurada, o Reclamante contactou a Reclamada para antecipar a data do seu voo para 20 de julho, tendo nessa data sido informado que teria de fazer um pagamento adicional que o Reclamante aceitou (cf. gravação junta aos autos e declarações do Reclamante);
5. Posteriormente, em junho de 2022 e por ainda não ter sido debitado na conta do seu cartão de crédito qualquer valor relativo à antecipação do voo, o Reclamante voltou a contactar telefonicamente a Reclamada, onde foi atendido por ----, (cf. gravação junta aos autos e declarações do Reclamante);
6. Por essa ocasião, o Reclamante foi informado que houve um erro da Reclamada no cálculo do valor a pagar pela antecipação do voo e o que o preço correto da antecipação era de 3406,96 reais (cf. gravação junta aos autos e declarações do Reclamante);
7. O Reclamante confirmou à Reclamada que o valor da alteração então indicado era próximo do valor anteriormente indicado e a Reclamada informou o Reclamante que iria submeter novamente o pedido para a alteração do voo ser feita, com a reemissão do bilhete e que o débito seria feito no cartão de crédito que o Reclamante indicou (cf. gravação junta aos autos e declarações do Reclamante);
8. Posteriormente, a Reclamada debitou ao Reclamante, por conta da mencionada antecipação de voo, 13.403,96 reais no cartão de crédito do Reclamante (cf. extrato de cartão junto a fls. 3-4 e declarações do Reclamante);



9. Desde então, e por ter ficado sem dinheiro na conta, o Reclamante contactou por inúmeras vezes a Reclamada com vista ao reembolso de 10 000 reais cobrados a mais, mas sem sucesso (cf. declarações do Reclamante);
10. O Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada, na Aeroporto de Lisboa, para tentar resolver a situação, mas sem sucesso (cf. declarações do Reclamante);
11. A 28 de outubro de 2022, a Reclamada comunicou ao Reclamante que na chamada que este fez com o colaborador foi informado que o valor a debitar seria 13.403.96 reais (cf. *email* a fls. 8-9).

### **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 e a gravação junta aos autos entre o Reclamante e funcionário da Reclamada.

Foram ainda tomadas, por iniciativa do Tribunal, declarações ao Reclamante, que esclareceu o Tribunal que as passagens aéreas foram reservadas por si e para a sua mulher para viagem de férias ao Brasil. Que contactou telefonicamente a Reclamada para antecipar o voo, tendo aceite o valor que lhe foi indicado pela Reclamada para tal antecipação. Que, não tendo sido debitado qualquer valor no cartão, voltou a contactar a Reclamada, tendo esta comunicado ter havido um erro no cálculo do valor a pagar pela antecipação do voo e o que o valor correto da antecipação era de 3406,96 reais que o Reclamante aceitou. Que, após isso, a Reclamada lhe debitou 13406,96 reais, tendo, desde então, mas sem sucesso, tentado que a Reclamada lhe devolva os 10.000 reais cobrados a mais.

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, estando em causa um contrato de prestação de serviços de consumo celebrado entre o Reclamante (consumidor) e a Reclamada (profissional).

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade.

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

\*\*

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito ao reembolso de parte do valor que a Reclamada lhe cobrou por ocasião da antecipação da data do voo inicialmente reservada para 15 de agosto.

Ora, quanto a isto ficou provado que a Reclamada aceitou antecipar a data do voo inicialmente reservado pelo Reclamante, mediante um pagamento adicional a efetuar pelo Reclamante que o mesmo aceitou. Ficou ainda provado que o valor acordado pela antecipação foi inferior ao valor que a Reclamada debitou ao Reclamante. Com efeito, na gravação junta aos autos pode ouvir-se, sem margem para dúvidas, que o Reclamante foi informado que o custo da alteração era de 3403,96 reais, nunca tendo sido informado que tal valor seria o valor por bilhete/passageiro ou indicado qualquer outro valor. Assim, estando em causa uma reserva relativa a duas passagens, o valor adicional acordado pela sua antecipação foi de 3403,96 reais. Contudo, não foi esse o valor debitado ao Reclamante, mas sim 13.403,96. Isto é, 10.000 reais acima do valor acordado, valor indevido por não ter sido contratualizado.

Nestes termos, conclui-se pela procedência da ação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Em face do exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de 10 000 (dez mil) reais.

Fixa-se à ação o valor de € 1851,49 (mil oitocentos e cinquenta e um euros e quarenta e nove cêntimos), o equivalente em euros ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de maio de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**