



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1796 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Fornecido parcialmente / prestado parcialmente

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; art. 289.º do CC.; art. 342.º do CC; artigos 799.º e ss. do CC

### **Pedido do Consumidor:**

1. Que nos dêem a diferença entre o custo da económica (tarifa clássica que é a que normalmente compro) no dia da compra do meu bilhete (30 de Junho de 2020) e do montante que paguei (USD \$ 1,246.93). O custo de classe económica (---) na internet no “price history” da Google era cerca de USD \$400-500 pelo que pretendo reaver USD \$750 x 3 bilhetes ou 2,250 dólares. Voamos imensas vezes na ---- e sempre comprei a tarifa --- (ou seja nunca comprei a tarifa Plus). Podem confirmar a informação através do meu número (T----).
  2. E para compensar todo o enorme stress que a situação nos causou, o risco de saúde a que o meu marido ficou exposto, o tempo que tenho despendido com esta situação \$15,000 (dólares).
- 

## **SENTENÇA Nº 458 / 2023**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTES:** ----, DEVIDAMENTE IDENTIFICADOS NOS AUTOS;

**RECLAMADA:** ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamante, em síntese, que contactaram o call centre da Reclamada com vista a adquirir três bilhetes para viajar de Lisboa para Boston. Na sua chamada, em virtude de motivos de saúde, solicitaram expressamente a aquisição de bilhetes na classe executiva. A compra foi feita on-line e procederam ao pagamento dos referidos bilhetes, num total de 3.405,06€ (três mil e quatrocentos e cinco euro e seis cêntimos). Atendendo ao valor dos bilhetes, os Reclamantes acreditaram que tinham adquirido bilhetes em classe executiva. Contudo, quando chegaram ao avião e realizaram o embarque perceberam que tinham adquirido a tarifa económica plus e não a executiva.

Deste modo, pedem ao Tribunal que a Reclamada seja condenada a devolver-lhes o valor diferencial entre a tarifa económica plus e a tarifa económica clássica dos três bilhetes adquiridos, o qual estimam cifrar-se em 2.250\$ (dois mil duzentos e cinquenta dólares)<sup>1</sup>. Peticionaram, ainda, uma indemnização de 15.000€ (quinze mil euros) a título de danos não patrimoniais.

A Reclamada defendeu-se por impugnação e exceção, alegando, em síntese, que os Reclamantes utilizaram os bilhetes que adquiriram e que, volvidos mais de três anos, não é possível determinar qual seria o preço dos bilhetes para calcular se houve dano e qual o seu valor.

Ademais, a Reclamada propôs um acordo aos Reclamantes: atribuir 5.000 (cinco mil) milhas a cada passageiro ou um voucher único no valor de 500€ (quinhentos euros), o qual foi rejeitado pelos Reclamantes.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

---

<sup>1</sup> Que corresponde a 2.009,29 € (dois mil e nove euros e vinte e nove cêntimos), de acordo com o conversor disponibilizado pelo Banco de Portugal à data de 30.06.2020.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens (facto do domínio público);
- b) Os Reclamantes celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo à viagem Lisboa – Boston para fim não profissional (cf. flhs. 7 a 10 dos autos e declarações da Reclamante);
- c) Os Reclamantes adquiriram os bilhetes com os n.ºs 047 2175335228, 047 2175335226 e 047 2175335227 para viajarem no voo --- (cf. flhs. 7 a 10 dos autos);
- d) As viagens tiveram lugar no dia 18.08.2020 (cf. flhs. 7 a 10 dos autos);
- e) Os bilhetes tiveram um custo unitário de 1.113,53€ (mil cento e treze euros e cinquenta e três cêntimos<sup>2</sup>) (cf. flh. 1 dos autos e flhs. 7 a 10 dos autos);
- f) Quando embarcaram e perceberam que não estavam em classe executiva, os Reclamantes expuseram a situação à tripulação e pediram a ajuda dos mesmos para ultrapassar a questão (cf. declarações da Reclamante);
- g) A viagem acabou por acontecer mesmo em classe económica plus (cf. declarações dos Reclamantes);
- h) Os bilhetes de avião *supra* identificados foram utilizados (cf. declarações da Reclamante);

---

<sup>2</sup> O valor em dólares USD era de 1.246,93€ (mil duzentos e quarenta e seis euros e noventa e três cêntimos), de acordo com o conversor disponibilizado pelo Banco de Portugal à data de 30.06.2020.



- i) No dia 25.08.2020, um funcionário da Reclamada contactou os Reclamantes telefonicamente, tendo reconhecido o erro e pedindo desculpa pelo mesmo (cf. declarações dos Reclamantes);
- j) No dia 18.03.2021, a Reclamada voltou a reconhecer que a funcionária do call centre havia feito um erro e ofereceu, como cortesia comercial, 5.000 milhas a cada um dos passageiros titulares dos bilhetes (cf. flhs. 18 e 19 dos autos);
- k) A situação provocou stress nos passageiros devido a receios com a saúde de um dos membros do casal (cf. declarações dos Reclamantes).

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que os Reclamantes tenham sofrido danos não patrimoniais com gravidade;
- b) Que a diferença de preço entre os bilhetes adquiridos em tarifa económica plus e tarifa business se contabilizasse numa diferença unitária de 682,69€ (seiscentos e oitenta e dois euros e sessenta e nove cêntimos);
- c) Ser possível determinar com exatidão qual o valor das passagens aéreas em classe executiva para uma viagem a realizar no dia 18.08.2020.

### **3.1.1 Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer nas declarações de parte. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.



No que respeita aos factos não provados, entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que os factos a) e b) se tivessem por provados. Com efeito, de acordo com o art. 342.º do CC<sup>3</sup>, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo. Os Reclamantes ao quererem ser ressarcidos dos danos não patrimoniais deveriam ter feito prova da existência dos mesmos ou das condições médicas associadas à fundamentação que apresentam. Por outro lado, e considerando os diversos fatores que podem influenciar o preço dos bilhetes aéreos, não é possível determinar com exatidão qual seria a diferença de preço entre as duas tarifas. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Importa, no entanto, analisar o pedido deduzido pelos Reclamantes. A arbitragem necessária dos conflitos de consumo assenta, no termos do art. 14.º, n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na verificação de um conjunto de fatores: (i) que sejam conflitos de consumo, (ii) que sejam submetidos a um tribunal arbitral adstrito aos centros de

---

<sup>3</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados e (iii) que sejam conflitos de reduzido valor económico, ou seja, aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância (5.000€ , ie, cinco mil euros). Os Reclamantes peticionaram ao Tribunal (i) a condenação da Reclamada na devolução do valor diferencial entre a tarifa económica plus e a tarifa económica clássica dos três bilhetes adquiridos, o qual estimam cifrar-se em 2.250\$ (dois mil duzentos e cinquenta dólares)<sup>4</sup> e (ii) uma indemnização de 15.000€ (quinze mil euros) a título de danos não patrimoniais. A segunda componente do pedido ficaria excluída do âmbito da arbitragem necessária em virtude do valor, dado que excederia em muito o limite máximo dos 5.000€ (cinco mil euros).

Neste contexto, os Reclamantes prescindiram, em sede de audiência de julgamento, dessa parte do seu pedido, mantendo somente a pretensão relativa ao diferencial dos valores, motivo pelo qual o Tribunal não conhecerá do pedido relativo aos danos não patrimoniais.

\*\*\*

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho<sup>5</sup> (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada

---

<sup>4</sup> Que corresponde a 2.009,29 € (dois mil e nove euros e vinte e nove cêntimos), de acordo com o conversor disponibilizado pelo Banco de Portugal à data de 30.06.2020.

<sup>5</sup> Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: tem a Reclamante direito a ser ressarcida pelo diferencial dos bilhetes e, caso a resposta seja positiva, qual o montante a receber.

Tal como resultou dos factos provados, os Reclamantes pretendiam adquirir bilhetes para a classe executiva e não para a tarifa clássica plus, tendo essa troca resultado de um erro da funcionária do call centre da Reclamada. Neste contexto, o que se verificou foi um erro sobre o objeto do negócio (art. 251.º do CC), pois os Reclamantes acreditaram estar a adquirir um serviço com características concretas quando, em bom rigor, estavam a adquirir outro. O vício decorrente de tal erro é anulabilidade do negócio jurídico celebrado, com efeitos decorrentes do art. 289.º do CC.

Contudo, não é esse o pedido dos Reclamantes: os mesmos utilizaram os bilhetes, mas pretendem que lhes seja devolvido o valor que pagaram em excesso por um serviço que não foi o que haviam solicitado à funcionária da Reclamada. Todavia, tal pedido comporta um problema na sua génese.

Com efeito, nos termos do art. 342.º do CC, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo, porém os Reclamantes não conseguem provar qual o efetivo custo que os bilhetes teriam naquela exata data caso viajassem em tarifa clássica ou executiva. E essa prova incumbia precisamente a quem pretende fazer valer o seu direito. É certo que os Reclamantes juntaram ao processo (flhs. 25 a 28) o histórico de preços que mostra a flutuação do preço dos bilhetes através de um navegador da internet. Todavia, o que nessa sede se apresenta é uma janela de valores balizados entre um máximo e um mínimo, não permitindo, com certeza, provar perante o Tribunal qual seria o preço efetivamente devido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

É certo que houve um erro por parte de uma funcionária da Reclamada, isso não consubstancia um facto controvertido. Porém, não querendo invocar o regime do erro, parecem os Reclamantes estar a peticionar a aplicação do regime do incumprimento contratual. Assim, estando os Reclamantes a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexó de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Analisemos as regras do ónus da prova aplicadas ao caso concreto.

Os Reclamantes teriam de ter procedido à prova do facto, da ilicitude, do dano e do nexó de causalidade; a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC).

De acordo com a prova junta aos autos, os Reclamantes conseguiram fazer prova do facto e da ilicitude, estando a culpa presumida. E quanto ao dano? Os Reclamantes demonstraram que a escolha daquela tarifa não foi uma opção sua e que nunca o teriam feito, pois não foi o que solicitaram junto da Reclamada aquando da aquisição dos bilhetes. O seu dano foi, portanto, e segundo os mesmos, ter adquirido um serviço ao valor superior do que pretendiam e que não correspondia ao que pretendiam e que apenas adquiriram por erro da funcionária. Contudo, não conseguiram provar ao Tribunal qual era essa mesma diferença de preço: os documentos que juntam (retirados de um browser da internet) não permitem ter certezas, sendo apenas juízos póstumos e que não permitem congregiar todas as variantes que influenciam o preço dos bilhetes.

Neste sentido, não se pode considerar que o dano se tenha por provado. Por conseguinte, sendo os requisitos da responsabilidade contratual cumulativos, falhando a demonstração de um deles, improcede o pedido dos Reclamantes.

Por outro lado, não tendo as partes autorizado o Tribunal a julgar de acordo com a equidade, nada mais pode ser decidido que não seja a improcedência do pedido dos Reclamantes.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente o pedido dos Reclamantes, absolvendo a Reclamada da devolução dos 2.009,29 € (dois mil e nove euros e vinte e nove cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes no seu pedido.

Fixa-se à ação o valor de 2.009,29 € (dois mil e nove euros e vinte e nove cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes após a conversão de USD para EUR pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)