



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2975 / 2023

---

## TÓPICOS

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Fornecimento de bens e prestação de serviços

**Direito aplicável:** Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia total de 427,92€ (quatrocentos e vinte e sete euros e noventa e dois cêntimos).

---

## SENTENÇA Nº 15 / 2024

### 1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:** -----, identificado nos autos,

e

**Reclamada:** ----- com identificação nos autos também.

### 2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou viagens à Reclamada que esta cancelou. Que solicitou à Reclamada o reembolso do preço dos bilhetes, mas que esta emitiu um *voucher* de parte das viagens que cancelou, que o Reclamante tentou utilizar sem sucesso. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do valor dos bilhetes, num total, de € 427,92, pedido esclarecido em audiência de discussão e julgamento.

A Reclamada notificada, não contestou, nem compareceu em audiência de discussão e julgamento, devidamente notificada para o efeito.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada é uma companhia aérea que comercializa passagens aéreas (facto do domínio público);
2. Em data concretamente não apurada, o Reclamante reservou passagens aéreas operada pela Reclamada de Lisboa para Barcelona, com partida a 1 de outubro de 2020 e regresso a 5 de outubro de 2020, no total de € 247,97 (cf. reserva XJBEKK junta a fls. 5 e 6 e declarações do Reclamante);
3. Em data concretamente não apurada, o Reclamante reservou outras passagens aéreas operadas pela Reclamada do Porto para Barcelona, com partida a 1 de outubro de 2020 e regresso a 5 de outubro de 2020, no total de € 179,96 (cf. reserva RJMJ2U junta a fls. 9 a 11 e declarações do Reclamante);
4. O Reclamante pretendia efetuar estas viagens por motivo de lazer, juntamente com ---, sua mulher, ---, cunhado do Reclamante, e ---, irmã do Reclamante (cf. reservas junto a fls. 5 e 6 e 9 a 11, respetivamente, e declarações do Reclamante);
5. Em 2020, em data não apurada, mas em janeiro desse ano, por consulta na aplicação da Reclamada que tinha instalada no seu telemóvel, o Reclamante tomou conhecimento do cancelamento das viagens que reservou junto da Reclamada, ficando de ser informado do desenvolvimento quanto ao respetivo cancelamento (cf. doc. a fls. 12-13 e declarações do Reclamante);
6. Em setembro de 2020, a Reclamada emitiu *voucher* a favor do Reclamante no valor de € 179,98, relativamente ao cancelamento d reserva RJMJ2U (cf. doc. a fls. 12-13 e declarações do Reclamante);
7. Posteriormente, não tendo sido reembolsado ou recebido qualquer *voucher* na sequência do cancelamento da reserva XJBEKK, o Reclamante contactou telefonicamente a Reclamada e deslocou-se ao balcão da mesma, no aeroporto de Lisboa, para tentar resolver a situação, mas sem sucesso (cf. declarações do Reclamante);
8. Em fevereiro de 2021, o Reclamante tentou utilizar o *voucher* relativo ao cancelamento de reserva RJMJ2U, mas sem sucesso (cf. doc. a fls. 12-13 e declarações do Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

9. Posteriormente, o Reclamante tentou contactar telefonicamente a Reclamada com vista a poder utilizar o *voucher* emitido pela Reclamada, mas sem sucesso (cf. doc. a fls. 12-13, registo a fls. 15 e 16, e declarações do Reclamante);
10. Em março de 2022, o Reclamante dirigiu exposição escrita à Reclamada (cf. doc. a fls. 12-14, Aviso de Receção a fls. 15 e Registo a fls. 16).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. As condições de utilização do *voucher* da Reclamada e a existência de um prazo para a respetiva utilização;
2. Que a Reclamada tenha emitido a favor do Reclamante *voucher* relativo ao valor da reserva XJBEKK.

### 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 normas da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Esclareceu o mesmo que comprou 4 viagens para Barcelona, ida e volta, duas com partida de Lisboa e duas com partida do Porto, em voos operados e adquiridos à Reclamada. Que pagou pelas mencionadas viagens € 247,96 e € 179,96, respetivamente, conforme reservas juntas com a Reclamação. Que pretendia efetuar as respetivas viagens com a mulher, a irmã e o seu cunhado. Que, mais tarde, por consulta da aplicação da Reclamada que tinha instalado no seu telemóvel, verificou que os voos foram cancelados pela Reclamada e que seria informado de novos desenvolvimentos. Que a Reclamada enviou ao Reclamante *voucher* no valor de €179,98, relativamente ao cancelamento de reserva RJMJ2U e que este tentou utilizar com as instruções recebidas, mas sem sucesso. Que tentou contactar telefonicamente a Reclamada para utilização do referido *voucher*, mas sem sucesso, por nunca ter sido atendido.

Quanto ao cancelamento da reserva XJBEKK, de € 247,96, esclareceu o Reclamante que nunca chegou a receber qualquer *voucher* da Reclamada, motivo pelo qual contactou telefonicamente a Reclamada e deslocou-se ao balcão da mesma, no aeroporto de Lisboa, para tentar resolver a situação, recebendo o reembolso do preço, mas sem sucesso.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar, através dos meios de prova à sua disposição as condições de utilização do *voucher* emitido ao Reclamante, que o mesmo tivesse um prazo para ser utilizado e que não foi utilizado dentro do prazo. Quanto a isto, limitou-se a Reclamada, em comunicação dirigida ao Centro, a reconhecer que os voos reservados pelo Reclamante foram objeto de cancelamento, afirmando ter emitido *vouchers* com alegados prazos de utilização.

No que concerne ao facto não provado B., tendo o Reclamante alegado que não recebeu um *voucher* por conta do cancelamento da reserva XJBEKK, caberia à Reclamada alegar e demonstrar, através dos meios gerais de prova à sua disposição, que emitiu e entregou ao Reclamante o referido *voucher*, não o tendo demonstrado.

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

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente, estando em causa um contrato de consumo celebrado entre consumidor e profissional: um contrato de transporte aéreo.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias.

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

\*\*

Compulsada a matéria de facto, está provado que o Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, duas reservas de passagens aéreas para fins pessoais, ida e volta, em nome do Reclamante e de outros três passageiros, posteriormente canceladas.

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito a um ser reembolsado do valor que pagou pelas mencionadas reservas, de € 247,96 e de € 179,96, respetivamente.

Nos termos do disposto no Regulamento CE n.o 261/2004, diretamente aplicável na ordem portuguesa, consta, do seu artigo 5.o, entre os direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo, isto é, por não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos um lugar foi reservado [cf. alínea *l*] do artigo 2.o], o direito a receber assistência e indemnização. Concretamente, no que diz respeito ao direito a assistência, previsto no artigo 8.o, n.o 1, por remissão do artigo 5.o, n.o 1, *a*), deste Regulamento, dever ser oferecido ao passageiro o reembolso do preço total de compra do bilhete. Não o seu valor, em *voucher*.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Em face do exposto, tendo os voos reservados pelo Reclamante junto da Reclamada, por esta operados, sido cancelados não tendo a Reclamada, conforme legalmente obrigada, reembolsado o Reclamante do valor em dinheiro dos bilhetes, nem o Reclamante conseguido utilizar o único *voucher* emitido pela Reclamada relativo a parte dos referidos cancelamentos, impõe-se concluir pela pretensão do Reclamante.

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante € 427,92, o valor total das passagens aéreas que este último reservou junto da Reclamada e que esta cancelou.

Fixa-se à reclamação o valor de € 427,92 (quatrocentos e vinte e sete euros e noventa e dois cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante, não tendo o mesmo merecido qualquer oposição por parte da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

---

(Tiago Soares da Fonseca)