

Processo n.º 136/2026

Sentença n.º 264/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificado nos autos;

RECLAMADA: ---, devidamente identificada nos autos e representada pelos seus mandatários
Dra. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos por ambas as partes nos termos por si acordados, tal como resulta do artigo 406.º Código Civil (CC);

II. Se a viagem não ficou integralmente liquidada mediante a utilização do vale da Reclamante, caberia a esta diligenciar atempadamente no sentido de garantir a realização.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que era titular de um vale de 50 € (cinquenta euros) emitido pela Reclamada. O vale tinha validade até 22.11.1985. Neste sentido, em 13.11.2025 procedeu à reserva com a referência ---, no valor total de 59,98 €. Alega que pagou o remanescente com recurso ao cartão de crédito do seu pai. No entanto, alega que nunca o valor no cartão de crédito nunca foi debitado e que nunca recebeu qualquer comunicação a informar que existiram problemas na cobrança.

Alega a Reclamante que deixou de conseguir aceder à sua área de cliente, pois existia um erro e que os contactos com a Reclamada foram muito difíceis, pelo que apenas descobriu, através de contacto pelo chat da Reclamada, que a reserva havia sido cancelada e que o valor havia sido devolvido ao vale. Sucede, porém, que o vale já havia expirado, pelo que a Reclamante alega ter ficado sem a viagem e sem o vale.

A Reclamada, por seu turno, propugna a improcedência do pedido da Reclamante. Neste sentido, a Reclamada sustenta que ao abrigo dos seus termos e condições, dos quais a Reclamante teve conhecimento no processo de contratação, ao não ter completado o

pagamento, a Reclamante deu causa à anulação da reserva pela não perfeição do contrato de transporte aéreo. Quanto à caducidade do vale, alega que a validade do mesmo era conhecida da Reclamante e que não é imputável à Reclamada que aquela tenha escolhido utilizar o vale em momento tão próximo do final do prazo. Por conseguinte, sustenta que a reclamação se deve dar por não provada, com a absolvição da Reclamada do pedido. Não foi possível conciliar posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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;
- b) A Reclamante era titular de um vale de 50 € (cinquenta euros) emitido pela Reclamada;
- c) O vale tinha validade até 22.11.1985;
- d) No dia 13.11.2025, a Reclamante procedeu à reserva com a referência Z51HFX, no valor total de 59,98 €;
- e) A Reclamante utilizou o vale para liquidar 50 € (cinquenta euros);
- f) O remanescente tentou liquidar com cartão de crédito;
- g) O valor nunca foi debitado;
- h) Foi o pai da Reclamante, titular do cartão de crédito utilizado, que a alertou para a ausência de cobrança;
- i) A reserva foi cancelada pela Reclamada;
- j) A Reclamante teve erros no acesso à sua área de cliente, em datas não definidas;

- k) Foi através de contacto pelo chat da Reclamada que a Reclamante teve conhecimento de que a sua reserva havia sido cancelada;
- l) O valor de 50 € (cinquenta euros) foi devolvido ao vale;
- m) O vale caducou.

3.1.2. Factos não provados

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

- a) A data em que a Reclamante teve conhecimento de que a reserva havia sido cancelada;
- b) A data em que teria lugar a viagem reservada;
- c) Que a reserva pós-pagamento tenha sido confirmada;
- d) Que a Reclamada tenha informado a Reclamante do cancelamento da reserva.

4.1.3 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos junto aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento e nas declarações de parte das Reclamantes. 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.

Os factos considerados como provados foram analisados ao abrigo das regras gerais do ónus da prova ínsitas no artigo 342.º do CC, o qual, nos termos do seu n.º 1, determina que cabe àquele que invoca o direito fazer prova do(s) facto(s) constitutivo(s) do mesmo. Neste contexto, a Reclamante logrou demonstrar a existência do vale, a sua utilização e validade. Ficou igualmente provado o cancelamento da reserva.

A Reclamada, por seu turno, demonstrou que o cancelamento da reserva ocorreu em virtude de dificuldades no pagamento.

Quanto aos factos não provados a) e b) dos documentos juntos aos autos não resulta a data em que teve lugar a conversa com o operador de chat da Reclamada, nem a data em que teria lugar a viagem marcada. Ambas os documentos juntos são omissos nesses pontos. Sendo estes factos constitutivos do direito alegado pela Reclamante, o ónus da prova recaía sobre a mesma.

No que concerne ao facto não provado c), também não foi junto aos autos qualquer elemento de prova que permita concluir que a reserva pós-pagamento tenha sido confirmada. Uma vez mais, sendo este um facto constitutivo do direito alegado pela Reclamante, o ónus da prova recaía sobre a mesma.

O facto não provado d) também resultou não provado em virtude de elementos probatórios que possam sustentar a sua verificação. Ao abrigo do artigo 342.º, n.º 2 CC, o ónus da sua prova recaía na esfera da Reclamada.

Neste sentido, e na esteira do decidido pelo Tribunal da Relação de Lisboa, “Efectivamente, nos termos do normativo inserto no artigo 264º, nº1 do CPCivil é sobre as partes que recai o ónus de «alegar os factos que integram a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções.»: é o princípio do dispositivo, que enforma o nosso processo civil, não podendo o Tribunal «substituir-se» às partes, colmatando a ausência de factos essenciais à composição do litígio. É que, uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele: isto é, sobre as partes impende o ónus de alegação e prova dos factos constitutivos do seu direito, artigo 342º, nº1 do CCivil.¹”. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), segundo o qual “os

¹ Cf. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, processo n.º 1723/2004-2, de 29.04.2004.

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.

*

Entre a Reclamante e a Reclamada tentou celebrar-se um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais, o qual não ficou perfeito. Importa 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 Julho² (LDC), artigo 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, dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e o Reclamante pretendia celebrar o contrato com uma finalidade pessoal. Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se a Reclamante tem direito a ser ressarcida do valor do vale ou obter a viagem que achava ter reservado.

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

A Reclamante, aquando da utilização do vale emitido pela Reclamada, aceitou os termos e condições que regulam a sua utilização. Nos termos e condições que regulam a utilização de vales determina-se expressamente que “[o] cartão de oferta não é reembolsável e não pode ser trocado por dinheiro”. Por conseguinte, o pedido de conversão do voucher em valor monetário não pode ser de todo procedente em virtude das cláusulas contratuais a que ambas as partes se vincularem e que a Reclamante nem alegou desconhecer.

Quanto ao pedido de condenação da Reclamada na viagem que pensou ter reservado, importa decidir. A Reclamante, enquanto adquirente do serviço, escolheu a viagem e optou pelos meios de pagamento que entendeu por convenientes para o pagamento da mesma. Após a celebração de um contrato de viagem aérea, e somente quando o pagamento é confirmado, o adquirente recebe um comprovativo da boa cobrança da viagem. A mera indicação do código da reserva não basta para que a mesma se tenha por perfeita.

Sucedee, porém, que a Reclamante não recebeu qualquer comprovativo com essa informação e foi inclusivamente o seu pai, titular do cartão de crédito utilizado, que a alertou para a ausência de cobrança. Tendo procedido à marcação da viagem no dia 13.11.2025, quando o vale espirava no dia 22.11.2025, a Reclamante deveria ter tido a diligência de assegurar que o pagamento tinha corrido da melhor forma. Sobretudo porque a margem temporal para corrigir erros era diminuta. É certo que a Reclamante alega que a sua área pessoal dava erro e não conseguia entrar. Contudo, não ficou provado qual a janela

temporal em que a sua área pessoal esteve inoperacional e existem outros meios de contacto, mesmo que mais demorados.

Ademais, estando a pedir a condenação da Reclamada na prestação da viagem marcada, está a Reclamante a invocar a responsabilidade civil da mesma. Estando a ser alegada a responsabilidade civil da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. O facto lesivo seria consubstanciado pelo cancelamento da reserva feita pela Reclamante. Contudo, o cancelamento ocorreu em virtude de o pagamento não ter sido efetuado. Neste sentido, conforme dispõem os termos e condições da Reclamada, “[a] tua reserva não será confirmada até termos recebido o pagamento total.”. Logo, não tendo sido processado o pagamento – por motivos não imputáveis à Reclamada – a mesma procedeu em conformidade no cancelamento da reserva, motivo pelo qual não se verifica a existência de um facto lesivo.

A mesma conclusão permite afastar a ilicitude, pois não existiu nenhuma conduta da Reclamada merecedora de sanção jurídica. Na medida em que os pressupostos são cumulativos, a não verificação de obrigação de indemnizar.

Dito de outro modo, não era imputável nos termos do contrato celebrado que alertasse a Reclamante da não realização do pagamento. Cumpre à Reclamante, nos termos da diligência comum a um cidadão normal, assegurar e zelar pelos seus próprios interesses.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se plenamente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 50€ (cinquenta euros), que corresponde ao valor do pedido do Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de junho 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)