

1. PARTES

Reclamante: xxxxxxxxxxxx

Reclamada: xxxxxxxx, ausente e sem intervenção no processo, apesar de regularmente citada;

2. OBJETO DO LITÍGIO

As Reclamantes vieram, na sequência da aquisição de bilhetes relativos a serviços de transporte aéreos com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de devolução dos valores integralmente pagos. Alegam para tal, e em síntese, que adquiririam junto da Reclamada, pelo valor total de 1724,80€ (mil setecentos e vinte e quatro euros e oitenta cêntimos), 4 (quatro) bilhetes de ida e volta para uma viagem através de transporte aéreo a realizar entre Lisboa e Montreal.

A viagem de ida deveria ter tido lugar na data de 18.08.2020 e o regresso deveria ter ocorrido no dia 01.09.2020. Contudo, em virtude da situação pandémica e do impacto que teve no espaço aéreo, as Reclamantes foram informadas que a viagem seria cancelada e objeto de remarcação. Posteriormente, foram as Reclamantes informadas de que o valor suportado a título de preço seria convertido num voucher, o qual nunca foi enviado. Quando contactaram a companhia aérea para tentar perceber o que se passava, foram informadas que o voucher já havia expirado. Tentaram as Reclamantes reagir junto da Reclamada, mas não lograram ter sucesso e nunca obtiveram o reembolso do valor cobrado.

Pese embora tenha sido regularmente citada, a Reclamada não interveio no processo, não se defendendo nem por impugnação, nem por exceção. Em virtude da ausência da Reclamada, não foi possível conciliar a posição das partes.

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 sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de viagens aéreas e alojamento (facto público);
- b) As Reclamantes adquiriram os diversos bilhetes para uso pessoal, ou seja, para gozarem férias (cf. declarações das Reclamantes);
- c) A aquisição das viagens teve lugar no dia 14.12.2019 (cf. fatura junta aos autos);
- d) Verificou-se uma situação pandémica relacionada com a Covid-19 (facto público);
- e) Foram adquiridos 4 (quatro) bilhetes com a rota Lisboa – Montreal, Montreal – Lisboa (cf. fatura junta aos autos);
- f) Lisboa fica situada em Portugal (facto público);
- g) Portugal é um Estado-Membro da União Europeia (facto público);
- h) A data da partida era 18.08.2020 (cf. fatura junta aos autos);
- i) A data do regresso era 01.09.2020 (cf. fatura junta aos autos);
- j) O código atribuído à reserva foi xxxxxx (cf. documentos juntos aos autos);
- k) A Reclamada informou as Reclamantes que, devido à situação pandémica de Covid-19 e consequentes restrições do espaço aéreo, a viagem marcada iria ser cancelada (cf. declarações das Reclamantes);
- l) A Reclamada informou as Reclamantes que o valor da viagem seria creditado num voucher que poderiam utilizar para marcar uma nova viagem (cf. declarações das Reclamantes);
- m) Não foi o pedido o consentimento das Reclamadas para ter lugar a emissão de um voucher ao invés de reembolso (cf. declarações das Reclamantes);

- n) A situação pandémica obrigou a restrições no espaço aéreo e realização de viagens turísticas por um período alargado (facto público);
- o) O voucher eletrónico nunca foi emitido / disponibilizado junto das Reclamantes (cf. declarações das Reclamantes);
- p) As Reclamantes nunca utilizaram / ou tiveram na sua posse o referido voucher (cf. declarações das Reclamantes);
- q) As Reclamantes contactaram a Reclamada diversas vezes com vista a obter o voucher (cf. declarações das Reclamantes);
- r) A Reclamada encaminhou as Reclamantes para a companhia aérea, alegando ser da competência desta última (cf. declarações das Reclamantes);
- s) A companhia aérea encaminhou as Reclamantes para a Reclamada, alegando ser da competência desta última (cf. declarações das Reclamantes);
- t) As Reclamantes tiveram muitas dificuldades no contacto com a Reclamada (cf. declarações das Reclamantes);
- u) Em 23.06.2022, na sequência de um contacto por e-mail das Reclamantes no sentido de poderem utilizar o voucher, a Reclamada informou as mesmas que não era possível remarcar o bilhete por ter expirado a validade (cf. e-mail de 23.06.2022 junto aos autos);
- v) A Reclamada informou que estavam em causa as regras da companhia aérea (cf. e-mail de 23.06.2022 junto aos autos);
- w) As Reclamantes nunca foram informadas da existência de um prazo para utilização do voucher (cf. declarações das Reclamantes);
- x) As Reclamantes, face às dificuldades na emissão do voucher, sugeriram à Reclamada o reembolso do valor (cf. declarações das Reclamantes);
- y) A situação permanece sem resolução na presente data.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pela Reclamante, bem como na prova produzida em sede de audiência de discussão e julgamento.

No art. 19.º, n.º 1, do Regulamento do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, dispõe-se que “[a] falta de contestação e a falta de resposta à reconvenção implicam a admissão por acordo de todos os factos constantes, respetivamente, da petição/requerimento e da reconvenção”. A citação da Reclamada foi acompanhada do Regulamento do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa de molde que pudessem tomar conhecimento do mesmo. Ainda assim, a Reclamada optou por não intervir no processo: nem juntou contestação, nem compareceu na audiência de julgamento.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi, então, realizada pelo mesmo à luz das regras estabelecidas no Regulamento de Arbitragem do Centro, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto aos factos considerados como provados.

3.2. DE DIREITO

*

Através do Despacho Ministerial n.º 8294/97, de 29 de setembro (Diário da República, 2.ª Série, de 29 de setembro de 1997), foi a CEU – Universidade Autónoma de Lisboa autorizada a criar um Centro de Arbitragem Institucional, de competência genérica e nacional. Neste sentido, e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – Cooperativa de Ensino Universitário C.R.L., foi criado o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL.

O CAUAL tem, nos termos do art. 1.º do seu Regulamento, competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL, em Lisboa. Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Daniela Mirante, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 5 de dezembro de 2023, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido em regime híbrido: as Reclamantes estiveram presentes via zoom e o Tribunal compareceu pessoalmente.

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do art. 14.º, n.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 do art. 1.º do Regulamento de Arbitragem do CAUAL.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre as Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços aéreos, o qual se consubstanciou na aquisição de 4 (quatro) bilhetes de avião, pelo valor total de 1724,80€ (mil setecentos e vinte e quatro euros e oitenta cêntimos). A viagem tinha como rota Lisboa – Montreal e Montreal – Lisboa e como data de partida o dia 18.08.2020, tendo o regresso ocorrido no dia 01.09.2020 (tal como resulta dos factos considerados como provados).

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 Julho¹ (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 dedica-se, de forma profissional, à comercialização de serviços de transporte aéreo (e de alojamento) e as 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: têm as Reclamantes direito a ser ressarcidas do valor pago aquando da celebração do negócio jurídico e considerando que não chegaram a realizar as viagens que adquiriram?

Nos termos do art. 406.º, n.º 1 do CC, “[o] contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”. Por conseguinte, tendo sido celebrado pelas partes o negócio jurídico acima identificado, deveria a viagem ter ocorrido nos termos (e datas) acordados, apenas sendo possível modificar aqueles termos através de um exercício combinado da liberdade contratual de ambas. Sucede, porém, que, em virtude da situação pandémica e do impacto que teve no espaço aéreo, as Reclamantes foram informadas que a viagem seria cancelada e objeto de remarcação. Estamos, inequivocamente perante uma alteração das circunstâncias, nos termos do art. 437, n.º 1.º do CC²: “Se as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal, tem a parte lesada direito à resolução do contrato, ou à modificação dele segundo juízos de equidade, desde que a exigência das

¹ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

² CC – Código Civil.

obrigações por ela assumidas afecte gravemente os princípios da boa fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato”. Neste contexto, as Reclamantes foram informadas que o cancelamento seria acompanhado pela emissão de um voucher que lhes permitira remarcar a viagem, o que, contudo, nunca se verificou. Importa, pois, analisar a conduta adotada pela Reclamada neste contexto.

Em matéria de cancelamento de viagens aéreas tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004)³. Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, art. 1.º, al. c), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos.

Importa, neste sentido, determinar se o âmbito de aplicação do Regulamento se encontra preenchido. Assim, se atendermos ao art. 3.º, n.º 1, al. a), o Regulamento (CE) n.º 261/2004 aplica-se “a) [a]os passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica”. De acordo com os factos considerados como provados nos presentes autos, o aeroporto de partida das Reclamantes era situado em Lisboa, logo em Portugal, pelo que estamos perante o território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica. Nesse sentido, pode o Tribunal concluir que o âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 se encontra preenchido.

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 dispõe que quando esteja em causa o cancelamento de um voo, os passageiros (Reclamantes nos presentes autos) têm direito ao reembolso no prazo de sete dias do preço total de compra do bilhete para a parte ou partes da viagem não efetuadas, conforme resulta da conjugação do art. 5.º, n.º 1, al. a) e do art. 8.º, n.º 1, al. a), do referido diploma. Por conseguinte, não apresenta como controverso o direito que assiste às Reclamantes: não tendo sido prestado o serviço, ou seja, não tendo sido realizada a viagem adquirida, deve ser devolvido às mesmas o montante que suportaram com a sua aquisição.

³ Que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91.

No que concerne à forma pela qual deve ter lugar o reembolso, importa considerar o art. 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Segundo o disposto no art. 7.º, n.º 3 do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o reembolso deve ser realizado em “numerário, através de transferência bancária electrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços”. No presente caso, as Reclamantes pedem expressamente o reembolso dos valores, pelo que o mesmo deve acontecer através de transferência bancária electrónica ou de ordens de pagamento bancário.

Nunca poderiam as Reclamantes ter sido forçadas a aceitar um reembolso através de voucher: dependeria sempre do seu consentimento. Ademais, não tendo sido efetivamente emitido o voucher, nem tendo sido comunicadas as condições da sua utilização, nunca se poderia considerar como extemporâneo o pedido das Reclamadas em utilizar o mesmo.

Também não estamos, nos presente autos, perante uma conduta abusiva das Reclamantes: as mesmas tentaram por diversas vezes e meios compor a questão junto da Reclamada de forma extrajudicial, mas não lograram ter sucesso.

Neste sentido, o Tribunal não pode considerar outra solução que não seja a total procedência do pedido perante si deduzido e, nessa medida, condenar a Reclamada na total devolução dos valores peticionados,

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pedido: a devolução de 1724,80€ (mil setecentos e vinte e quatro euros e oitenta cêntimos) às Reclamantes para o IBAN a comunicar por estas ao Tribunal.

A devolução do montante deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a comunicação do IBAN à Reclamada.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1724,80€ (mil setecentos e vinte e quatro euros e oitenta cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelas Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia, e deposite-se.

Lisboa, 15 de janeiro de 2024.

A Juiz Árbitro

Daniela Mirante