PROC. N.º 1189/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. O Requerente e a Requerida celebraram entre si um contrato, mediante o qual a Requerida vendeu dois bilhetes de avião de ida e volta ( ) e o Requerente pagou o respetivo preço.

II. O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente e não por partes.

III. Consequentemente, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC), cabendo àquele e não a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não resulta de culpa sua (art.º 799º CC).

IV. Se o Requerente provou ter pago o preço pelos bilhetes adquiridos, a Requerida não demonstrou que cumpriu as obrigações a que se vinculou por força do contrato celebrado, isto é, de garantir a reserva junto da companhia aérea com os elementos facultados pelo Requerente, na data agendada, para ambas as viagens, de ida e de volta.

V. Incumbia à Requerida demonstrar em sede de arbitragem que cumpriu as suas obrigações, o que não foi realizado, pois tampouco se pronunciou sobre a reclamação apresentada pelo Requerente.

VI. O Requerente peticiona o reembolso de €240,07, correspondendo, segundo esclareceu em audiência, à diferença entre o montante que lhe foi retirado da sua conta bancária e o montante do voo de ida apresentado no *site* da companhia aérea. É possível que o valor debitado da sua conta tenha sido superior ao valor da reserva, o que parece resultar do e-mail junto aos autos como doc. 3. Porém, não foi realizada prova nesse sentido por parte do Requerente. Assim, o reembolso devido pela Requerida fixa-se no montante de €234,68 (€460,66-€225,98) em vez do valor de €240,07 peticionado.

A) RELATÓRIO:

REQUERENTE: , nascido a 04/10/1999, residente na

REQUERIDA: com sede na

No dia 21/04/2021, o Requerente apresentou reclamação junto do TRIAVE pela qual peticiona **o reembolso do valor da viagem aérea que não utilizou, no montante de €240,07.**

Como causa de pedir alega, essencialmente, o seguinte:

1) Através do portal da acedeu aos dados da viagem para imprimir os bilhetes dos voos de ida e volta para posterior *check-in*;

2) No seu registo *online* só locaiizou a viagem de ida;

3) A viagem de regresso seria efetuada também pela ;

4) Embora constasse da reserva e tenha sido paga, não terá sido comunicada pela Requerida à ;

5) Fez várias tentativas de contacto com a agência – telefone e site – sem conseguir comunicar com a Requerida;

6) Em telefone com a a companhia informou-o de que só havia recebido os dados relativos à viagem de ida ( ) e não tinha registo da viagem de regresso;

7) A única opção e a mais imediata foi adquirir nova viagem de regresso ( ) pela .

Devidamente notificada, a Requerida não apresentou contestação nem compareceu no dia da audiência.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens/prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015. Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e é também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €240,07 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00) (art.º 6 do Regulamento do TRIAVE) e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

C) OBJETO DO LITÍGIO:

Direito do Requerente a ser reembolsado do valor de €240,07.

D) PROVA:

Foram juntos aos autos 6 documentos, pelo Requerente. Não foi produzida prova testemunhal.

E) MATÉRIA DE FACTO:

FACTOS PROVADOS:

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) O Requerente adquiriu dois bilhetes no *site* da Requerida, pelo preço de €460,66, para uma viagem , de ida no dia 17/08/2021 e volta no dia 24/08/2021, operada pela ;

2) Através do portal da o Requerente acedeu aos dados da viagem e só localizou a viagem de ida;

3) Em contacto telefónico com a , a companhia informou o Requerente de que só havia recebido os dados relativos à viagem de ida, no valor de €225,98, e não tinha registo da viagem de regresso;

4) O Requerente adquiriu uma nova viagem de regresso pela pelo preço de €99,48.

FACTOS NÃO PROVADOS:

Não ficou demonstrado que o Requerente tenha realizado várias tentativas de contacto com a Requerida por telefone e pelo *site*.

F) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO:

Não obstante a Requerida não ter apresentado contestação, tal omissão não equivale a confissão dos factos, nos termos do art.º 35º, n.º 2 da LAV, ex vi art.º 19º do Reg. TRIAVE, pelo

que, para a fixação da matéria de facto, foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações do Requerente em sede de audiência.

Assim, o **ponto 1)** resultou provado pelos doc. 5 e 6 juntos. Os **pontos 2) e 3)** resultam provados pelo doc. 1 junto aos autos e pelas declarações do Requerente que, de forma assertiva e coerente, referiu que no *site* da só se encontrava disponível o voo de ida e que, em contacto com a companhia, foi informado de que não houve comunicação da Requerida quanto ao voo de volta. Não obstante encontrar-se junto aos autos resposta da Requerida em sede de mediação realizada pela no âmbito da qual a Requerida alegou que comunicou a reserva à e apresentou um *print* como comprovativo, a mesma não é suficiente para se considerar que a Requerida cumpriu o ónus da prova do cumprimento da sua obrigação, já que não demonstrou em que data e por que via terá comunicado à companhia aérea a reserva do voo de volta, bem como os demais elementos essenciais à prova deste facto.

O **ponto 4)** ficou demonstrado pelo doc. 2 junto aos autos e pelas declarações do Requerente em sede de audiência que declarou ter pagou o valor de €99,48 pela aquisição de dois bilhetes de volta diretamente na companhia aérea.

Por sua vez, não ficou demonstrado que o Requerente tenha contactado várias vezes a Requerida. Ficou apenas demonstrado que já havia tentado a resolução do conflito junto da

G) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O Requerente e a Requerida celebraram entre si um contrato, mediante o qual a Requerida vendeu dois bilhetes de avião de ida e volta ( ) e o Requerente pagou o respetivo preço. Trata-se de um contrato sinalagmático, por via do qual as partes se obrigam mutuamente a cumprir as prestações por si assumidas e que deve ser pontualmente cumprido (art.º 406º Código Civil). O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente e não por partes.

Consequentemente, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC), cabendo àquele e não a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não resulta de culpa sua (art.º 799º CC).

H) CONCLUSÃO

Se o Requerente provou ter pago o preço pelos bilhetes adquiridos, a Requerida não demonstrou que cumpriu as obrigações a que se vinculou por força do contrato celebrado, isto é, de garantir a reserva junto da companhia aérea com os elementos facultados pelo Requerente, na data agendada, para ambas as viagens, de ida e de volta. Incumbia à Requerida demonstrar em sede de arbitragem que cumpriu as suas obrigações, o que não foi realizado, pois tampouco se pronunciou sobre a reclamação apresentada pelo Requerente.

Neste sentido, tendo o Requerente pago €460,66 pela reserva de dois bilhetes de ida e volta e só tendo utilizado os bilhetes de ida por motivo imputável à Requerida, tem direito ao reembolso do valor pago pelos bilhetes de volta. A reserva não discrimina qual o valor de cada um dos bilhetes, distinguindo, apenas, os custos devidos à companhia aérea (€265,91) e os custos devidos à (€194,75). Certo é que o valor total da reserva foi de €460,66, cobrado diretamente pela e que o valor do bilhete de ida, segundo informação constante do *site* da correspondeu a €225,98.

O Requerente peticiona o reembolso de €240,07, correspondendo, segundo esclareceu em audiência, à diferença entre o montante que lhe foi retirado da sua conta bancária e o montante do voo de ida apresentado no *site* da companhia aérea. É possível que o valor debitado da sua conta tenha sido superior ao valor da reserva, o que parece resultar do e-mail junto aos autos como doc. 3. Porém, não foi realizada prova nesse sentido por parte do Requerente. Assim, o reembolso devido pela Requerida fixa-se no montante de €234,68 (€460,66-€225,98) em vez do valor de €240,07 peticionado.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a reembolsar o Requerente do valor de €234,68.

Notifique.

Guimarães, 6 de outubro de 2021

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)