



**TRIAVE**

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÁMEGA E SOUSA

Processo n.º 815/2020/MB

**Reclamantes:**

**Reclamada:**

SUMÁRIO:

I – O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado, em especial, pelo Decreto n.º 39/2002, de 27 de Novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal – Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional - e pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

## 1. Relatório

1.1. Os Reclamantes pretendendo a devolução da totalidade do quantitativo pago a título de preço pelos bilhetes de avião adquiridos à Reclamada, mas cuja reserva cancelaram motu próprio, alegam, na respetiva reclamação inicial, que em Outubro de 2019 adquiriram à Reclamada umas viagens de ida a 29/12/2019 e retorno a 05/01/2020 (Orly-Porto), tendo-lhes sido devolvido só parte do valor, pretendendo por isso a restituição do remanescente.

1.2. Citada, a Requerida não apresentou contestação.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e da Ilustre Mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não restituir aos Requerentes a totalidade do montante que este despenderam a título de preço pelos bilhetes de avião.



**TRIAVE**

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

Processo n.º 815/2020/MB

\*

### 3. Fundamentação

#### 3.1. Dos Factos

##### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A requerida tem por objeto social a exploração de serviços de transporte aérea de passageiros, cargas, mercadorias e correios, bem como a prestação de serviços e a realização das operações comerciais, industriais e financeiras relacionadas direta ou indiretamente com a referida exploração e ainda exercer quaisquer outras atividades consideradas convenientes aos interesses empresariais;

2. Os Requerentes adquiriram e a Requerida vendeu os bilhetes de transporte aéreo, de ida e volta, com o n.º e para os voos e com origem inicial em ORY Paris e destino OPO Porto, com data de ida a 29/12/2019 e de regresso a 05/01/2020, pelos quais despenderam a quantia global de €525,72;

3. A 28/12/2019 os requerentes procederam ao cancelamento dos referidos bilhetes de avião;

4. A Requerida restituiu aos Requerentes o quantitativo de €63,72

5. Das condições gerais apostas nos referidos bilhetes consta: *Reembolso: em qualquer momento – o bilhete não é reembolsável. As sobre Taxas não serão reembolsadas. O pedido de reembolso no prazo de 24 horas encontra-se sujeito a uma taxa de 20,00 e o reembolso será entregue sob forma de um vale do qual será deduzido o valor da taxa. O vale não é reembolsável e deverá ser utilizado para adquirir bilhetes da durante o no seguinte à respetiva data de emissão....”*

##### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Os Requerentes contactaram a Requerida e foram informados que se não efetuassem o voo de ida também não poderiam efetuar o de regresso, uma vez que a viagem era automaticamente cancelada, tendo sido aconselhados a solicitar o reembolso através de crédito para usar numa próxima viagem;

2. No dia 28/12/2019 os Requerentes contactaram a Requerida solicitando o reembolso, tendo sido informados que se o fizessem através da linha telefónica teriam uma penalização mas se o fizessem no site da Reclamada não teriam qualquer penalização e poderiam pedir o reembolso para o cartão de crédito, meio de pagamento utilizado na compra;



**TRIAVE**

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

Processo n.º 815/2020/MB

\*\*

### 3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição dos Requerente, e sua testemunha, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Os requerentes em sede de declarações de partes vieram corroborar na íntegra os factos apresentados na sua Reclamação inicial, o que fizeram de uma forma isenta e coerente, e o que foi ainda reiterado pela inquirição da sua Testemunha filha da Requerente mulher, tendo sido a própria a encetar todos os contactos e até a compra daqueles mesmo bilhetes.

Certo é que são os próprios Requerentes na sua própria peça processual que afirmaram terem sido os próprios a cancelar a viagem, complementado com a inquirição da Testemunha que veio a afirmar que em momento algum foi transmitida à reclamada causa justificativa desse cancelamento. Bem assim foram os Requerentes que em sede de reclamação inicial afirmaram ter a Reclamada restituído o quantitativo de €63,72. Resultando assim estes dois factos provados por confissão dos mesmos.

Já quanto à matéria restante, resulta a mesma da prova documental junta aos autos, como o sejam o comprovativo de reserva dos voos, como doc. n.º1 junto com a petição inicial, e os comprovativos das comunicações entre as partes, juntos também com aquela peça processual. Não tendo tais factos sido negados pela Reclamada, resultam assim os restantes factos provados da conjugação daquela prova documental, com a inquirição da testemunha e as declarações de parte dos Requerentes, moldando a convicção do Tribunal na sua verificação.

Há que afirmar que, relativamente à matéria não provada assim o resultam por ausência de qualquer elemento probatório junto aos autos, que conjugado com as regras da experiência comum permitisse a este Tribunal afirmar a verificação dos mesmos.

\*\*

### 3.3. Do Direito

Resulta pois da relação material controvertida apresentada pelos Requerentes que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual de um contrato de transporte aéreo internacional celebrado com a Requerida.



**TRIAVE**

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

Processo n.º 815/2020/MB

Ao contrato de transporte aéreo internacional tem aplicação a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, efetuada em Montreal, em 28 de Maio de 1999, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, bem como o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, que entrou em vigor em 17 de Fevereiro de 2005, e que estabelece regras comuns aos Estados-Membros para a indemnização e a assistência de passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revogou o Regulamento (CEE) n.º 296/1991.

Não obstante, a referenciada legislação especial não afasta as regras nucleares do nosso código civil, no que se refere ao cumprimento do contrato. Assim, Requerentes e Requerida, no gozo da sua liberdade contratual (art.º 405.º do Código Civil) celebraram entre si um contrato mediante o qual a Requerida vendeu aos Requerentes dois bilhetes de avião ida e volta Paris-Porto, e, como contrapartida os Requerentes pagaram à Requerida o preço devido – contrato bilateral sinalagmático. Entre as mesmas partes resulta contratualmente estipulado que no que se reporta ao *Reembolso: em qualquer momento – o bilhete não é reembolsável. As sobre Taxas não serão reembolsadas. O pedido de reembolso no prazo de 24 horas encontra-se sujeito a uma taxa de 20,00 e o reembolso será entregue sob forma de um vale do qual será deduzido o valor da taxa. O vale não é reembolsável e deverá ser utilizado para adquirir bilhetes da durante o no seguinte à respetiva data de emissão....*

E diz-nos ainda o artigo 406.º do C.C. que os contratos devem ser pontualmente cumpridos (*Pacta sunt servanda*), brocado latino que traduz a boa-fé subjacente nas relações contratuais. Ora, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (n.º 1 do art.º 762.º do Código Civil). Mais, o devedor tem de realizar a prestação pontualmente (artigos 406.º n.º 1 e 762.º n.º 1 do Código Civil), de acordo com as regras da boa fé (art.º 762.º n.º 2) e integralmente (art.º 763.º). Não resultando que tenha havido qualquer incumprimento contratual pela Requerida, pois que o “cancelamento” foi motivado pelos Requerentes, verdade é que as partes contratualmente estipularam a consequência jurídica adjacente a tal, ou seja que *Reembolso: em qualquer momento – o bilhete não é reembolsável. As sobre Taxas não serão reembolsadas. O pedido de reembolso no prazo de 24 horas encontra-se sujeito a uma taxa de 20,00 e o reembolso será entregue sob forma de um vale do qual será deduzido o valor da taxa. O vale não é reembolsável e deverá ser utilizado para adquirir bilhetes da durante o no seguinte à respetiva data de emissão....*

Resultando ainda provado que houve pela Requerida cumprimento do clausulado, e sem mais considerações, há que improceder totalmente a pretensão dos Requerentes.



**TRIAVE**

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

Processo n.º 815/2020/MB

#### 4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Vila Nova de Famalicão, 22/12/2020

A Juiz Arbitro

(Sara Lopes Ferreira)