PROC. N.º 844/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. Considerando que a Requerida já procedeu ao reembolso do valor pago pelos voos, relevam para a decisão da causa as condições subjacentes à contratação da tarifa "flexible", vigorando as disposições da lei da residência dos Requerentes, conforme, aliás, a própria Requerida estabeleceu no mencionado contrato.

II. O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, o que impõe nas relações jurídicas a igualdade material das partes e o tratamento com lealdade e boa-fé (art.º 9º Lei Defesa do Consumidor).

III. Impõe a lei que a obrigação se extingue quando a prestação se torne impossível por causa não imputável ao devedor (art.º 790º CC). Por outro lado, o contrato pode cessar por resolução, a qual tem efeitos retroativos. A resolução faz-se mediante declaração à outra parte (art.º 436º CC) e pressupõe a restituição do que haja sido prestado (art.º 432º, n.º 2 *a contrario sensu*).

IV. De acordo com as condições contratadas, o passageiro só não tem direito ao reembolso do valor do serviço (tarifa "flexible") se for ultrapassado o prazo de retratação e se o serviço tiver sido utilizado. Conforme resulta da prova produzida, o voo foi cancelado por iniciativa da companhia aérea, os Requerentes não fizeram uso do serviço contratado junto da Requerida e manifestaram a intenção de receber o reembolso dentro do prazo de retratação.

V. Assim, não só os Requerentes manifestaram a sua intenção de resolução contratual, como, na verdade, a obrigação da Requerida se tornou impossível, visto que os benefícios da tarifa "flexible" se encontravam diretamente associados à reserva dos voos, os quais foram cancelados de forma uniliteral pela companhia aérea que os iria operar.

VI. Resta concluir que a Requerida deveria ter procedido ao reembolso do valor pago por aquele serviço no prazo de 14 dias, pelo menos, desde a data em que confirmou o direito ao reembolso (08/04/2020), prazo este há muito ultrapassado.

A) RELATÓRIO:

REQUERENTES:

residentes na

REQUERIDA: com sede na

No dia 30/03/2021, os Requerentes apresentaram reclamação junto do TRIAVE pela qual peticionaram o **reembolso do montante total pago (€156,25), a ser transferido para o mesmo cartão de pagamento.**

Como causa de pedir alegam, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 04/05/2020, compraram dois bilhetes, de ida no dia 01/11/2020 e volta no dia 15/11/2020, para desde o aeroporto

2) A reserva foi feita online através do site da Requerida, sendo o voo operado pela companhia aérea

3) Escolheram a tarifa e pagaram €156,25;

4) No dia 07/05/2020 a Requerida notificou-os por email de que a reserva tinha sido cancelada, devido a supressão dos voos diretos da e vice-versa, sendo a alternativa fazer escala em na ida e na volta;

5) Dispunham de um prazo de 72 horas para escolher se aceitavam realizar a escala ou se pretendiam o reembolso;

6) Optaram pelo reembolso no dia 07/05/2020;

7) O pedido de reembolso encontra-se em processamento e foram notificados de três hipóteses: €166,25 em voucher (valor da reserva + 10€ de oferta); €156,25 em voucher; €138,02 em condições indefinidas (reembolso direto sujeito às condições da mesma) não sendo reembolsado o valor pago pela escolha da tarifa

Devidamente notificada, a Requerida não apresentou contestação.

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 prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015. A Lei de RAL estabelece especificamente a aplicação dos mecanismos de resolução alternativa a litígios nacionais e transfronteiriços, os últimos dos quais correspondem a litígios *em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado membro diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido* (alínea i) do art.º 3).

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

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 €156,25 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).

C) OBJETO DO LITÍGIO:

Na audiência de julgamento os Requerentes declararam que no dia 30/04/2021 receberam o montante de €138,02. Pelo exposto, a decisão irá recair sobre o direito ao reembolso do remanescente, isto é, €18,23, em relação ao valor total peticionado.

D) PROVA:

Foram juntos aos autos 6 documentos, pelos Requerentes. Não foi produzida prova testemunhal.

E) MATÉRIA DE FACTO:

FACTOS PROVADOS:

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

1) No dia 04/05/2020 os Requerentes compraram dois bilhetes através do site da Requerida, com destino a

2) O voo de ida estava agendado para o dia 01/11/2020 e a volta para o dia 15/11/2020;

3) O voo seria operado pela companhia aérea

4) Os Requerentes escolheram a tarifa ' e pagaram €156,25;

5) No dia 07/05/2020, a Requerida notificou os Requerentes, por email, de que a reserva tinha sido cancelada devido a supressão dos voos diretos da desde o e vice-versa, sendo a alternativa fazer escala em na ida e na volta;

6) Os Requerentes dispunham de um prazo de 72 horas para escolher se aceitavam ou se pretendiam o reembolso, tendo optado pelo reembolso no dia 07/05/2020;

7) Os Requerentes foram notificados de três hipóteses de reembolso: €166,25 em voucher (valor da reserva + 10€ de oferta); €156,25 em voucher; €138,02 pelo reembolso direto da sem reembolso do valor pago pela contratação da tarifa '

FACTOS <u>NÃO PROVADOS</u>:

Considerada a matéria em causa, não existem factos não provados, com interesse para a decisão.

F) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO:

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações dos Requerentes em sede de audiência. Do doc. 1 junto pelos Requerentes, correspondente à fatura datada de 07/05/2020, resultam provados os pontos 1), 2) e 3). Do doc. 2 correspondente a um e-mail da Requerida, resulta provado igualmente o ponto 1) – nomeadamente quanto ao facto de a reserva ter sido realizada no dia 04/05/2020 – bem como o ponto 4). Os pontos 5), 6) e 7) resultam provados pelos emails juntos aos autos e pelas declarações dos Requerentes em sede de audiência que, apesar do interesse direto na decisão, foram claros, espontâneos e assertivos nas suas declarações. Esclareceram que logo que receberam a informação do cancelamento do voo, manifestaram a vontade de obter o reembolso total do valor pago em vez das alternativas propostas pela Requerida. Mais referiram que o valor da tarifa não foi indicado de forma autónoma e pagaram o total peticionado, sem a devida discriminação entre o valor desta tarifa e o valor dos bilhetes.

G) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Considerando que a Requerida já procedeu ao reembolso do valor pago pelos voos, relevam para a decisão da causa as condições subjacentes à contratação da tarifa vigorando as disposições da lei da residência dos Requerentes, conforme, aliás, a própria

Requerida estabeleceu no mencionado contrato. Em especial, vigoram as disposições sobre os negócios jurídicos, assim como as normas reguladoras dos direitos do consumidor, previstas na Lei n.º 24/96, de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor). Ao abrigo desta lei, o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, o que impõe nas relações jurídicas a igualdade material das partes e o tratamento com lealdade e boa-fé (art.º 9º).

Por sua vez, estabelece o art.º 406º do Código Civil que o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento das partes ou nos casos em que a lei o admita. Impõe a lei que a obrigação se extingue quando a prestação se torne impossível por causa não imputável ao devedor (art.º 790º CC). Por outro lado, o contrato pode cessar por resolução, a qual tem efeitos retroativos, a não ser que a retroatividade contrarie a vontade das partes ou a finalidade da resolução (art.º 434º CC). A resolução faz-se mediante declaração à outra parte (art.º 436º CC) e pressupõe a restituição do que haja sido prestado (art.º 432º, n.º 2 *a contrario sensu*).

Por via do mencionado contrato, as partes obrigaram-se mutuamente a determinadas prestações. Em especial, através do contrato celebrado e mediante um preço adicional cobrado em conjunto com a reserva dos voos, os Requerentes beneficiariam 1) de um desconto na taxa imposta pela companhia aérea em caso de alteração da data e/ou hora do voo, 2) de um desconto nos custos administrativos da Requerida e 3) de atendimento prioritário. Consta das condições desta tarifa que "se o voo original for cancelado pela companhia aérea ou pelo cliente, este não pode utilizar o serviço nem reivindicar um reembolso do custo do mesmo, se o limite temporal para exercer o direito de retratação tiver caducado" e "uma vez utilizado pelo Cliente, o custo do Serviço não é reembolsável". Consta ainda que "se o voo for cancelado pela companhia aérea ou pelo cliente, a Empresa não irá cobrar ao cliente os custos administrativos da Empresa". É ainda estabelecido um prazo de retratação de 20 dias de calendário desde a data da compra, através do qual o passageiro pode, sem qualquer motivo e custo, cancelar o serviço contratado e ser reembolsado do respetivo valor no prazo máximo de 14 dias consecutivos após a data em que a empresa foi informada da decisão do cliente, o qual será feito através do mesmo método de pagamento.

H) Conclusão

Os Requerentes manifestaram a vontade de receber o reembolso total do valor pago em vez de voucher, no dia 7/05/2020, apenas 3 dias após a reserva e já depois de notificados do

cancelamento da viagem. No dia 08/05/2020, a Requerida confirmou por email a receção do pedido de reembolso e comprometeu-se a efetuá-lo em 24 horas. O reembolso veio a verificar-se apenas em 30/04/2021 e somente de parte do valor pago pelos Requerentes.

De acordo com as condições contratadas, o passageiro só não tem direito ao reembolso do valor do serviço (tarifa) se for ultrapassado o prazo de retratação e se o serviço tiver sido utilizado. Conforme resulta da prova produzida, o voo foi cancelado por iniciativa da companhia aérea, os Requerentes não fizeram uso do serviço contratado junto da Requerida e manifestaram a intenção de receber o reembolso dentro do prazo de retratação. Assim, não só os Requerentes manifestaram a sua intenção de resolução contratual, como, na verdade, a obrigação da Requerida se tornou impossível, visto que os benefícios da tarifa se encontravam diretamente associados à reserva dos voos, os quais foram cancelados de forma uniliteral pela companhia aérea que os iria operar.

À falta de contestação por parte da Requerida, nenhuma circunstância foi por si invocada que pudesse, eventualmente, legitimar a falta de reembolso do valor total pago pelos Requerentes. Resta, pois, concluir que a Requerida deveria ter procedido ao reembolso do valor pago por aquele serviço no prazo de 14 dias, pelo menos, desde a data em que confirmou o direito ao reembolso (08/04/2020), prazo este há muito ultrapassado.

DECISÃO:

Julgo a reclamação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida ao pagamento de €18,23 aos Requerentes, a realizar através do mesmo método utilizado para o pagamento.

Notifique.

Braga, 18 de agosto de 2021

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)