PROC. N.º 1012/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. ***"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".***

II. **A informação junta pela Reclamante no seu *printscreen* não faz qualquer referência aos cancelamentos dentro das 24 horas e refere que o reembolso está dependente do tipo de tarifa contratado, sujeito a consulta, pelo que, tendo a Reclamante contratado uma tarifa que não prevê a possibilidade de reembolso, o mesmo não seria possível, independentemente do meio pelo qual fosse solicitado.**

III. **O reembolso só foi possível porque realizado dentro das 24 horas, sujeito a taxa e em voucher.**

A) RELATÓRIO:

No dia 05/04/2023, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede no alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 23/10/2022, efetuou a reserva online de uma viagem para o dia 23/12/2022, para três passageiros (referência da reserva);

2) Nesse mesmo momento, efetuou a transferência de valor de €248,64 (€82,88x3);

3) Considerando a informação disponibilizada no site da de que poderiam cancelar a reserva no prazo de 24 horas sem qualquer custo ou encargo, decidiu comunicar o cancelamento e solicitou o reembolso, ao fim de nem uma hora após efetuar a reserva;

4) Ao fim de 3 dias, receberam três emails da Reclamada, cada um com um voucher no valor de €52,88;

5) Entretanto, já comunicou à Reclamada que não aceita os vouchers, ainda mais considerando o valor dos mesmos;

6) Em seguida, veio a Reclamada responder, alegando a existência de uma taxa administrativa de €30,00;

7) Não pode aceitar a argumentação da Reclamada, uma vez que o pedido de cancelamento foi concretizado dentro das 24 horas posteriores à reserva e o pedido de reembolso foi efetuado através da e, nesses casos, é a própria no seu sítio de internet, que garante o reembolso integral da reserva.

Peticiona o reembolso de €248,64.

*

Em **Contestação**, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) Vem requerer a junção de três documentos, dois documentos que se traduzem na confirmação da reserva e das informações prestadas à Requerente no momento da aquisição dos bilhetes relativamente às condições da tarifa adquirida;

2) Bem como outro documento com a informação disponível no site sobre o reembolso dos bilhetes no prazo de 24 h, ou seja, cancelados no prazo de 24 h, e a indicação da cobrança da taxa no valor de 30 € e a realização do reembolso através de voucher;

3) Através da junção da documentação pretende fazer prova de que aquilo que foi reembolsado à requerente corresponde ao que tem efetivamente direito de acordo com aquilo que foi estabelecido e informado entre as partes no momento da realização da reserva e aquisição dos bilhetes em causa.

Peticiona a improcedência do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 27/06/2023, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

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.

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 dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €248,64 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), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar se a Reclamante tem direito a obter o reembolso do montante de €248,64.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) No dia 23/10/2022, a Reclamante efetuou a reserva online com o n.º referente a uma viagem para o dia 23/12/2022, para três passageiros, em tarifa

2) Nesse mesmo momento, a Reclamante efetuou a transferência de valor de €248,64;

3) O site da Reclamada disponibiliza a informação de que os passageiros podem cancelar a reserva no prazo de 24 horas;

4) A Reclamante decidiu comunicar o cancelamento da reserva à Reclamada e solicitou o reembolso, cerca de uma hora após a aquisição;

5) A Reclamada emitiu três vouchers, cada um no valor de €52,88;

6) A Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada e foi informada de que foi cobrada uma taxa administrativa de €30,00.

Factos não provados:

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

a) O cancelamento da reserva dentro das 24 horas subsequentes é livre de custos ou encargos;

b) De acordo com a política de cancelamento, quando o cancelamento é concretizado dentro das 24 horas subsequentes à reserva e através da é reembolsado o valor total da reserva.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi junto um email enviado pela Reclamada no dia 23/10/2022, às 17h17 com o assunto e a informação "a sua reserva está pendente até ao pagamento estar concluído", referente à reserva com indicação do voo, dos passageiros e da bagagem. Apresenta, ainda, a seguinte informação "Para informações sobre bagagem permitida nos seus voos e outros benefícios, por favor consulte o **gestão da sua reserva**". Pela Reclamada foi junto um email com teor idêntico, enviado no mesmo dia, mas às 16h16, para o endereço com o mesmo assunto. Pela Reclamante foi dito que não recebeu o este email, mas apenas o que foi por si junto.

Pela Reclamante também foi junto um email do mesmo dia, às 17h16, dirigido a cada um dos passageiros, com os bilhetes e recibo, com informação sobre a bagagem, com o preço dos bilhetes e informação adicional sobre materiais permitidos no voo e proteção de dados.

A Reclamante referiu que também não recebeu o email junto pela Reclamada, datado de 23/10/2022, às 16h21. Este email corresponde à confirmação da reserva, do qual consta informação sobre os voos, serviços adicionais que poderão ser contratados, informação sobre bagagem, preços dos voos, tarifas e impostos. É ainda indicado que "as alterações são permitidas, com uma penalidade: 100,00 EUR" e "reembolso: cancelamentos não são reembolsáveis. Ver todos os detalhes das condições de alteração e reembolso". No entanto, esta informação não coincide com a informação constante do site e junta aos autos, nem coincide com a informação que ambas as partes alegaram ter sido disponibilizada.

Com efeito, em audiência, esclareceu a I. Mandatária da Reclamada que, ao clicar em "gestão da sua reserva", a Reclamante seria encaminhada através de um link para a informação junta como doc. 3. O doc. 3 refere o seguinte "Reembolsos dentro das 24 horas. Independentemente da tarifa adquirida, os reembolsos solicitados dentro das 24 horas (mesmo no) após a conclusão da reserva, estarão sujeitos a uma taxa de reembolso de 30 Euros para voos continentais ou de 45 Euros para voos intercontinentais. Os reembolsos, serão efetuados em forma de voucher, deduzindo o valor da taxa mencionada anteriormente. Estes vouchers não são reembolsáveis e devem ser utilizados, no espaço de um ano, na compra de bilhetes Caso o reembolso seja solicitado dentro das 24 horas após conclusão da reserva, mas já após a partida do voo original (no-show), aplicar-se-ão as regras tarifárias em vez desta taxa.".

Por seu turno, pela Reclamante foi junta informação sobre política de reembolso que referiu encontrar-se disponível no site da Reclamada após ter reservado os voos e ter procurado

informação sobre a possibilidade de cancelamento. O documento junto trata-se de um *printscreen* das condições recolhidas no dia em que a Reclamante apresentou reclamação no TRIAVE, ou seja, 05/04/2023, e que dizem o seguinte: "Reembolsos. Se os seus planos de viagem mudarem, poderá solicitar o reembolso dos seus bilhetes, de forma rápida e simples, através da página de reembolsos Os reembolsos são realizados de acordo com as regras da tarifa, as quais podem ser consultadas aqui. O reembolso pode ser solicitado em qualquer tarifa que o permita. Dependendo das regras da tarifa adquirida, poderá ser cobrada uma penalidade de reembolso, que será deduzida ao valor do bilhete. As regras de reembolso podem variar dependendo do mercado de emissão do bilhete. Ao pedir o reembolso através do não será cobrada qualquer taxa de reembolso. Se o pedido de reembolso for feito através do ou num balcão de vendas, ser-lhe-á cobrada uma taxa de serviço de reembolso no valor de 30 Euros (40 USD ou 50 CAD) por cada bilhete, independentemente do valor do seu produto (...). Caso o seu voo tenha sido cancelado pela poderá solicitar o reembolso integral do valor pago: em voucher e majorado em 10%; ou à forma de pagamento utilizada (sem majoração)".

Ao aceder ao link constante do doc. 3, há encaminhamento para o site da Reclamada, do qual consta, quer a informação indicada pela Reclamada, quer a informação indicada pela Reclamante:

Reembolsos

Se os seus planos de viagem mudarem, poderá solicitar o reembolso dos seus bilhetes, de forma rápida e simples, através da página de

Os reembolsos são realizados de acordo com as regras da tarifa, as quais podem ser consultadas aqui.

O reembolso pode ser solicitado em qualquer tarifa que o permita. Dependendo das regras da tarifa adquirida, poderá ser cobrada uma penalidade de reembolso, que será deduzida ao valor do bilhete.

As regras de reembolso podem variar dependendo do mercado de emissão do bilhete.

Ao pedir o reembolso através do não será cobrada qualquer taxa de reembolso. Se o pedido de reembolso for feito através do ou num balcão de vendas, ser-lhe-á cobrada uma taxa de serviço de reembolso no valor de 30 Euros* (40 USD ou 50 CAD) por cada bilhete, independentemente do valor do seu produto

* Para bilhetes emitidos em moeda diferente das referidas, o valor será convertido ao câmbio da data do pedido.

Caso o seu voo tenha sido cancelado pela poderá solicitar o reembolso integral do valor pago:

- em voucher e majorado em 10%; ou
- à forma de pagamento utilizada (sem majoração).

Reembolsos dentro das 24 horas

Independentemente da tarifa adquirida, os reembolsos solicitados dentro das 24 horas (mesmo no após a conclusão da reserva, estarão sujeitos a uma taxa de reembolso de 30 Euros para voos continentais ou de 45 Euros para voos intercontinentais.

Os reembolsos, serão efetuados em forma de voucher, deduzindo o valor da taxa mencionada anteriormente.

Estes vouchers não são reembolsáveis e devem ser utilizados, no espaço de um ano, na compra de bilhetes

Caso o reembolso seja solicitado dentro das 24 horas após conclusão da reserva, mas já após a partida do voo original (no-show), aplicar-se-ão as regras tarifárias em vez desta taxa.

Quanto aos reembolsos, ao consultar as regras das tarifas conforme indicado no segundo parágrafo, é possível concluir que os mesmos são possíveis, apenas, para duas das cinco tarifas disponibilizadas pela Reclamada, sendo que a tarifa "discount", adquirida pela Reclamante, não se inclui nas tarifas com possibilidade de reembolso. Conclui-se, então, que a Reclamante tinha ao seu dispor a possibilidade de cancelamento da reserva dentro das 24 horas, sujeita a uma taxa de cancelamento de €30,00. Ultrapassado o prazo de 24 horas, o cancelamento não permitia qualquer reembolso.

Juntos aos autos encontram-se também três email de 23/10/2022, às 17h56, 17h58, 18h00, enviados pela Reclamada à Reclamante com a confirmação do pedido de reembolso e com a indicação de que, em breve, seriam recebidos os vouchers por email. A Reclamante juntou igualmente o comprovativo da reclamação apresentada e a resposta enviada pela Reclamada em que esclarece que "para pedidos de reembolso de bilhetes solicitados até 24 horas após a sua emissão, a autoriza, a título excecional, o reembolso dos bilhetes sob a forma de voucher de viagem, válido por um ano, na compra de bilhetes Uma taxa administrativa de € 30 (voos domésticos e de médio curso) ou € 45 (voos intercontinentais) será deduzida do valor inicialmente pago". Após novo contacto da Reclamante, onde questiona porque está escrito no site que, se o reembolso for processado pela não será cobrada qualquer taxa de reembolso e pede que o reembolso seja feito para a conta bancária e não através de voucher, a Reclamada limitou-se a remeter a reposta que já havia dado anteriormente.

Por fim, por namorado da Reclamante, foi dito que fizeram a reserva junto do site da Reclamada, e que depois de cancelar os voos e receber os vouchers, os preços tinham mudado de €40,00 para €400,00 e já não queriam reservar com a Reclamada. Referiu que antes da reserva não viu nenhuma informação sobre política de cancelamento nem procuraram antes de reservar, mas apenas depois.

Assim, foi formada a convicção de que a Reclamante consultou o site da Reclamada e leu apenas a primeira parte da política de cancelamento ou, ao tirar o *printscreen*, não captou a informação total disponibilizada.

O cancelamento dentro das 24 horas prevê apenas o reembolso através de voucher e a cobrança de taxa, independentemente de o pedido ser solicitado através da Acresce que, a informação junta pela Reclamante no seu *printscreen* não faz qualquer referência aos cancelamentos dentro das 24 horas e refere que o reembolso está dependente do tipo de tarifa

contratado, sujeito a consulta, pelo que, tendo a Reclamante contratado uma tarifa que não prevê a possibilidade de reembolso, o mesmo não seria possível, independentemente do meio pelo qual fosse solicitado. O reembolso só foi possível porque realizado dentro das 24 horas, sujeito a taxa e em voucher.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre Reclamante e Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços, isto é, um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar – art.º 3º alínea g) Lei RAL.

Em especial, a Reclamada comprometeu-se a prestar um serviço de transporte aéreo, mediante o preço que a Reclamante se comprometeu a pagar.

Resulta do exposto no art.º 406º do Código Civil que "*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*". O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC).

Dispõe o art.º 562º do Código Civil que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.* No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Para os contratos celebrados à distância, isto é, sem presença física simultânea do consumidor e do prestador de serviços/fornecedor de bens, vigoram as disposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 que estabelece um direito à livre resolução do contrato, no prazo de 14 dias, sem necessidade de invocar motivo e sem custos associados. Contudo, <u>este diploma não se aplica aos contratos de serviços de transporte de passageiros</u> [cfr. art.º 2º, n.º 2, alínea l)[1]].

Assim, as partes vincularam-se mutuamente a determinadas obrigações por força do contrato celebrado, o qual só poderia ser extinto por acordo entre as partes, por verificação de

[1] À exceção do disposto nos n.º 2, 3, e 4 do art.º 5º.

alguma circunstância a que a lei atribua o direito de resolução sem custos ou em função das condições pré-estabelecidas entre as partes.

Ora, das condições de cancelamento aplicáveis não resulta a possibilidade de cancelamento sem custos associados e através de reembolso do montante pago, pelo que, tendo a Reclamante dirigido um pedido de cancelamento dentro das 24 horas após a reserva, tem direito apenas à emissão de voucher equivalente ao valor da reserva, com dedução de €30,00 a título de taxa administrativa por bilhete.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 27 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)