

Proc. n.º 2160/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A., residente -----.

Reclamada: B., sociedade anónima com sede na -----, titular do NIPC --- --- ---.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 9 de julho de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao alegado incumprimento de um contrato de transporte aéreo.

O reclamante alega que adquiriu um bilhete de avião para viajar na companhia aérea de que a reclamada é dona, tendo adquirido um produto especial considerando também a possibilidade de escolher o lugar em que viajaria. Sucede, contudo, que a reclamada não respeitou a escolha do lugar feita pelo reclamante, tendo-o acomodado em lugar diferente. O reclamante pretende ser indemnizado pelos danos resultantes do incumprimento, quantificando a indemnização peticionada em 500,00 eur.

A reclamada deduziu oposição. Por um lado, entende que o reclamante não sofreu qualquer espécie de dano. Por outro lado, coloca em causa o custo efetivamente suportado pelo reclamante com a aquisição do bilhete, uma vez que o reclamante terá recebido um apoio público para participação da compra. Finalmente, alega que a mudança de lugar se deveu à alteração da aeronave que estava inicialmente prevista para o voo, sendo essa alteração não imputável à reclamada e de natureza imprevisível.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 30 de outubro de 2024, diligência a que compareceu o reclamante, a reclamada e uma testemunha apresentada pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada é uma sociedade anónima que prossegue, entre outros, a exploração da indústria de transportes aéreos comerciais regulares e não regulares de passageiros e respetiva bagagem de carga e correio.
- B) O reclamante adquiriu à reclamada um bilhete de passagem aérea para viajar de Lisboa para Ponta Delgada, no dia 25 de fevereiro de 2024, com partida prevista para as 17h50.
- C) Considerando que a passagem era para ida e regresso, o reclamante procedeu ao pagamento de 747,74 eur.
- D) O preço referido em C) foi determinado considerando que o reclamante adquiriu os bilhetes no âmbito de um produto comercial que a reclamada divulga como tarifa flexível e que confere ao cliente, entre outras, as prerrogativas de alterar / desmarcar o voo sem penalizações e escolher o lugar onde pretende viajar.
- E) Devido ao referido em D), o reclamante escolheu o lugar 2A, na zona da frente da aeronave.
- F) Contudo, no embarque foi atribuído pela reclamada o lugar 22F, na zona traseira da aeronave.
- G) A aeronave inicialmente prevista para a realização do voo foi alterada devido à circunstância de ter havido um atraso no voo precedente – a alteração da aeronave visou evitar que o atraso no voo precedente da aeronave que inicialmente estava prevista se repercutisse no cumprimento do horário do voo em que o reclamante tinha bilhete.
- H) Fora do produto comercial referido em D), a reserva do lugar pode ser adquirida pelo cliente mediante o pagamento do preço de 7,00 eur.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a F) resultaram do acordo das partes. Os factos provados G) e H) resultaram do depoimento da testemunha ouvida na audiência arbitral.

A testemunha N é funcionário da B. desde 1 de março de 1999. Confirma a alteração de lugares no voo Lisboa – Ponta Delgada de 25 de fevereiro de 2024. A necessidade de alteração de lugar esteve relacionada com a circunstância de estar prevista inicialmente uma aeronave ---- para o voo ----. Posteriormente e devido a um atraso no voo de longo curso no início da madrugada de 25 (voo esse em que era utilizada a aeronave inicialmente prevista para o voo que aqui se discute), tendo tido conhecimento antecipado deste atraso, no dia 24 foram obrigados a efetuar alterações para evitar que aquele atraso afetasse a operação restante do dia. Foi então utilizado um ----, também Airbus, para criar as condições necessárias para que o ----- operasse no horário. Se não tivesse sido tomada essa decisão, o atraso seria de de 1 hora e 50 minutos. O atraso do voo original teve a ver com slots do aeroporto, não sendo por isso imputável à B. Foi uma



questão de gestão de frota. A configuração da aeronave substituta era diferente, era menor capacidade, 168 passageiros e cabine diferente (3 + 3 separados por corredor e não 2 + 2 nas 5 primeiras filas). A gestão dos lugares quando há alterações é feito por um automatismo da fornecedora do sistema informático - S - redistribuindo passageiros que já tinham lugar atribuído. Não houve downgrade de classe. Neste tipo de voos nem sequer há diferenciação de classes, vão todos em classe económica. O serviço é exatamente o mesmo. Os dois lugares que estão em causa são lugares de janela. Na nova aeronave também havia um lugar 2A mas não sabe qual é o critério de redistribuição de lugares, sabendo contudo que não é aleatório. A tarifa Flexible permite não se cingir à data inicialmente agendada (alterar a data da viagem sem custo), permite ter mais bagagem e confere a possibilidade de escolher o lugar. Esclareceu que a reserva de lugar foram do pacote flexível tem o custo de 7,00 eur.

O reclamante também prestou declarações. Referiu que é usual a B. ter uma tarifa Flexible, permitindo levar duas malas e escolher o local e alterar a data da viagem. No caso do reclamante escolhe essa tarifa para efeitos de escolha do lugar, é por causa disso. Desconfia que o “seu” lugar tenha sido atribuído a funcionários da B.. Não houve qualquer justificação. Não houve nenhuma resposta relativamente à reclamação que apresentou à empresa. Pagou 747,00 eur que foi o dinheiro que a B. recebeu. Acabou por pagar 134 eur devido ao que recebeu de subsídio. Em qualquer caso estamos a falar de ida e volta.

Fundamentação jurídica

Da matéria de facto dada como provada resulta que o reclamante procedeu ao pagamento do bilhete no sentido de garantir a possibilidade de escolha do lugar na aeronave. Essa garantia não foi minimamente respeitada pela reclamada, de onde decorre ter havido um incumprimento contratual, com as consequências previstas na lei, designadamente as de natureza indemnizatória.

A responsabilidade da reclamada não é suprimida pela justificação por si dada para o comportamento contratual aqui em causa. Por um lado, não se provou que a substituição da aeronave não tenha provindo de facto imputável à reclamada (não é suficiente uma testemunha aludir genericamente a uma “questão de slots”). Por outro lado, a reclamada não pode desconhecer o critério de redistribuição dos lugares, remetendo apenas para o algoritmo de um programa informático. Se a reclamada está contratualmente obrigada a respeitar a reserva de lugar, afigura-se totalmente insuficiente dizer que não sabe concretamente porque é que foi atribuído outro lugar ao passageiro com o argumento de que essa atribuição é feita por programa informático.

Por outro lado, é absolutamente evidente que há um dano na esfera jurídica do reclamante. Se poderia, é certo, ser discutível a existência de dano não patrimonial, não há qualquer dúvida de que o reclamante efetuou o pagamento do bilhete por um preço que sempre seria inferior se,



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



do ponto de vista do reclamante, fosse indiferente o lugar em que viaja, sendo esse o prejuízo do reclamante.

Resta quantificar esse prejuízo. Uma vez que ficou provado que a escolha do lugar pode ser feita mediante o pagamento do complemento de 7 eur, será esse o prejuízo que importa indemnizar. É certo que o reclamante peticiona 500,00 eur. Contudo, não é menos certo que, efetivamente, não foi produzida prova que permita concluir pela existência de um verdadeiro e próprio dano moral.

Fruto do que fica exposto, a reclamação deve ser julgada parcialmente procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante o valor de 7,00 eur (sete euros), acrescido de juros à taxa legal desde a data da notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 12 de novembro de 2024

O Juiz-Árbitro