

Proc. n.º 1664/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamantes: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 20 de julho de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à aquisição de bilhetes para viagens de avião.

Segundo a reclamante, a mesma adquiriu passagens de avião para viajar com o filho menor na companhia aérea reclamada. A viagem deveria ocorrer no dia 30 de maio de 2023. Contudo, o filho menor ficou, entretanto, doente com atestado médico para o período compreendido entre 22 de maio de 2023 e 30 de maio de 2023. A reclamante viu ser-lhe recusado o pedido de reembolso do valor que pagou. Pretende com a reclamação obter esse reembolso no valor de 82,90 eur.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, refere que a compra dos bilhetes implica a tomada de conhecimento dos termos e condições em vigor na relação entre a companhia aérea e os seus clientes. De acordo com esses termos e condições, só há lugar a reembolso se a doença for diagnosticada 6 semanas antes do voo, o que aqui não ocorreu. Nessa medida, o reembolso não é devido.

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 24 de outubro de 2023, diligência a que compareceram as partes (sendo a reclamada mediante representação). 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:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- A) A reclamada é dona de um estabelecimento do tipo companhia de aviação, dedicando-se ao transporte aéreo de passageiros.
- B) A reclamante reservou dois lugares no voo Marselha – Lisboa (voo ..) para o dia 30 de maio de 2023, sendo um dos lugares para si própria e outro para o filho menor.
- C) Para concretização das reservas, a reclamante pagou 82,90 eur.
- D) Ao menor filho da reclamante foi diagnosticada uma doença que o afetou no período compreendido entre o dia 22 de maio de 2023 e o dia 30 de maio de 2023.
- E) A doença em causa é uma virose muito contagiosa e impede a viagem do menor.
- F) Por causa desse doença, a reclamante dirigiu-se à reclamada dando nota de que não faria a viagem e pediu o reembolso, pedido que justificou com a impossibilidade de viajar devido à situação clínica do filho.
- G) A reclamada não aceitou fazer o reembolso.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa (designadamente o teor do alegado documento de termos e condições ou a circunstância de a reclamante ter tido conhecimento efetivo desse teor).

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados têm fundamento nos documentos de fls 3 (atestado médico) e 4 e 5 (documentos relativos à reserva). Valorizou-se igualmente o teor das declarações de parte prestadas pela reclamante.

A reclamante referiu que comprou a passagem para ir a França visitar o marido, com o filho de 2 anos de idade. O filho tinha um problema psicológico e achou que a viagem e a companhia do pai seria benéfica para ele. Entretanto foi diagnosticada ao filho a doença de mãos, pés e boca e ficou com a indicação de não viajar. Cancelou / adiou a viagem. Ligou para a B e disseram-lhe que preenchesse um formulário. Teve receio que houvesse alguma situação de contágio. Quando o filho ficou bem comprou na mesma companhia passagens para outro dia. Ligou para lá e disseram-lhe que era faltante. Ia pela E e vinha pela B. A E reembolsou, mas a B não. Ganha o ordenado mínimo, mas entende que é mais uma questão de justiça. Entende que era um perigo viajar naquelas condições. Com antecedência de 4 ou 5 dias, logo que descobriu a doença do filho, ligou a avisar que não iria embarcar, que iria faltar. Disseram que a empresa ia ver se devolvia ou não.

Não se considerou provado o teor dos documentos alusivos aos “termos e condições” ou o seu conhecimento efetivo por parte da reclamante por ausência de instrução probatória sobre esses factos.

Fundamentação jurídica

Em face da factualidade dada como provada, não se vislumbra que possa ser imputada qualquer espécie de incumprimento na atuação da reclamada, tanto mais que a não realização do transporte não lhe diz respeito. Compreende-se, contudo, que a não realização da viagem também não é imputável à reclamante. Se não viajou, foi porque não pôde dadas as razões manifestamente ponderosas que impossibilitaram a viagem.

Certo é que a prestação (transporte de passageiros) se tornou impossível, sendo então de aplicar as regras gerais relativas à impossibilidade do cumprimento e mora não imputáveis ao devedor (arts. 790.º e segs do Código Civil - CCiv). Assim, nos termos do art. 791.º do CCiv, a impossibilidade relativa à pessoa do devedor (reclamada) importa a extinção da obrigação, se o devedor, no cumprimento desta, não puder fazer-se substituir por terceiro. Mas se a prestação se tornar impossível por causa imputável ao credor (reclamante), não fica este desobrigado da contraprestação (art. 795.º, n.º 2 do CCiv). Ainda que não haja incumprimento ou culpa, a impossibilidade da prestação diz respeito à credora, de onde resulta que a esta não assiste o direito de reaver o que prestou.

Nessa medida, deve a reclamação ser julgada improcedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada e absolve-se a reclamada do pedido formulado.

Notifique-se.

Braga, 8 de março de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto