

Processo: 2369/2020

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O Regulamento (CE)nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, estabelece as regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento, ou atraso considerável nos voos;

2. E prevê que, em caso de cancelamento, o passageiro pode optar entre o reembolso e o reencaminhamento (nº 1 do artº 8º);

2. Em 14.05.2020, foi publicado no JOUE a Recomendação (UE) 2020/648 da Comissão de 13 de Maio de 2020, relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19;

3. O reembolso do custo total do bilhete (alin. a) do artº 8º, supra) é devido, no prazo de sete dias, a contar do pedido do passageiro nos casos do transporte aéreo, e ao abrigo da legislação da União, e pode ser feito em numerário ou na forma de um vale;

No entanto, o reembolso por meio de um vale só é possível se o passageiro concordar (Considerandos (8) e (11)).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

O Demandante **A** formalizou no dia 17 de Setembro e, mais tarde em 18.12.2020, concretizou, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a **B**, nos termos da qual peticiona:

- o reembolso do valor pago pelo voo cancelado em classe executiva (000) de €1.632,24, e da quantia de €975,71 (diferença entre o custo do voo de regresso com outra transportadora e o regresso da reserva inicial – ou seja, €1.349,06-€373,35), no total de €2.607,95, acrescido de juros de mora à taxa legal, e devolução de 3200 milhas para conta de cliente;
ou, não se assim não se entender
- o reembolso de €373,35 pelo cancelamento da reserva inicial (000), acrescido de €1.632,24 do voo X, no total de €2.005,59, acrescido de juros de mora à taxa legal e devolução de 3200 milhas para conta de cliente;

Alega, em síntese:

- a) Comprou bilhete Lisboa-S.Tomé-Lisboa, em 7.03.2020 e 26.03.2020, no valor de €749,69, e só realizou voo de ida;
- b) Tendo em conta as notícias, à data, relativas à pandemia e receio de não poder regressar na data prevista, no dia 16 de Março de 2020 solicitou a alteração e antecipação da reserva de voo de S. Tomé para Lisboa;
- c) Por falta de vagas em classe económica, reservou um voo em executiva (código 000) no valor de €1.632,24 (39,9990,00 Dobras moeda local), que veio a ser cancelado pela B, conforme comunicação de 18.03.2020;
- d) Uma vez que a B não logrou assegurar o regresso, reservou na C, para 21.03.2020, voo que representou um acréscimo de despesas - €1.349,06.
- e) Em 15.04.2020 e 13.08.2020, solicitou junto da B o reembolso do valor de €1.632,24 (voo de 19.03.2020, cancelado) e €1.349,06 (voo de 21.03.2020, que realizou), deduzidos de valor não discriminado no detalhe do preço da reserva de 12.02.20 (voo de 26.03.2020, igualmente cancelado)
- f) Após reclamação e decorridos quatro meses a B propôs (12.08.2020) um voucher que não aceitou.

Juntou: comprovativo das reclamações e solicitação de reembolso, cópia da reserva de 12.02.2020 (Lisboa-S.Tomé-Lisboa em 07.03.2020 e 26.03.2020), de €746,69, bilhete do voo Lisboa-S.Tomé, cancelamento do voo em 16.03.2020, comprovativo da aquisição do voo de 19.03.2020 em classe executiva, e bilhete na C de €1.349,06 (fls 3 a 23, 43 a 70).

1.2. A Demandada, veio responder à reclamação e refere:

- a) Confirma a aquisição do voo de ida e volta em 7.03.2020 e 26.03.2020, e
- b) que o voo de regresso deve ser reembolsado no montante de €80;
- c) Na sequência dos pedidos de alteração do Demandante, no dia 16 de Março, desistiu da reserva original e comprou um voo em classe executiva para 19.03.2020, cancelado em 18.03.2020;
- d) Pelo que, comprou voo na C;
- e) Assim, tem direito ao reembolso de €80 (não realizado e percurso São Tomé- Lisboa), e reembolso do voo B em classe executiva, cancelado;
- f) Não tem direito ao reembolso do valor do bilhete na C – nos termos do Regulamento 261/2004, em caso de cancelamento, os passageiros têm direito à escolha entre o reembolso do bilhete ou reencaminhamento na primeira oportunidade ou em outro voo numa data posterior, da conveniência dos passageiros e sujeito à disponibilidade de lugares;
- g) Se pretende o reembolso, não pode solicitar o reencaminhamento;
- h) O pedido cumulativo apresentado (reembolso do bilhete B e reembolso/Compensação do bilhete C), não tem suporte legal e representaria um enriquecimento sem causa.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



B - Saneador

Este tribunal é materialmente competente para apreciar este litígio, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e actuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Tudo como decorre do respectivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º, e nº 2 do artº 4º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €2.981,30, correspondente ao montante do pedido inicial do Demandante, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº6º do Regulamento).

De notar que, nos termos do nº 3 do artº 33º da lei 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV), e salvo convenção em contrário, as partes podem no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição, ou contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que haja justificação bastante.

Ora, o Demandante entendeu proceder à alteração do pedido que inicialmente formulou, o que fez através de requerimento de 18 de Dezembro de 2020.

Tendo em conta o disposto na LAV (cfr. supra), e que não se verifica a alteração da causa de pedir, não há motivo para não atender a tal alteração.

Ainda, sempre se dirá que, nos termos do nº 2 do artº 265º do CPC, o autor pode, em qualquer altura, reduzir o pedido e pode ampliá-lo até ao encerramento da discussão em 1ª. instância se a ampliação for o desenvolvimento ou consequência do pedido primitivo – como, de facto, acontece.

De acordo com o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.

Não foram alegadas excepções.

Cumprе apreciar e decidir.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante

1. ao reembolso dos valores liquidados pelos voos (à Demandada e à operadora C), nos termos e como veio peticionar, e atento o cancelamento da B em 18.03.2020;
2. aos juros relativos à mora do pagamento, à taxa legal, e
3. à devolução de 3200 milhas para a conta-cliente do Demandante.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante comprou, em 12 de Fevereiro de 2020, um bilhete Lisboa-S.Tomé-Lisboa, em 7.03.2020 e 26.03.2020, através da transportadora B, no valor de €749,69 e só efectuou o voo de ida;
- II. Tendo em conta as notícias, à data, relativas à pandemia e receio de não poder regressar na data prevista, no dia 16 de Março de 2020 solicitou a alteração e antecipação da reserva de voo de S. Tomé para Lisboa;
- III. Por falta de vagas em classe económica, reservou um voo em executiva (código 000) no valor de €1.632,24 (39,9990,00 Dobras moeda local), que veio a ser cancelado pela B, conforme comunicação de 18.03.2020;
- IV. O Demandante reservou na C, para 21.03.2020, voo de regresso (S. Tomé-Lisboa), pelo montante de €1.349,06;
- V. O Demandante, por carta registada com aviso de recepção, endereçada à Demandada em 13 de Agosto de 2020, manifestou expressamente a sua opção pelo reembolso do valor pago pela viagem cancelada, de €1.632,24 (000).
- VI. A Demandada assume ser devido ao Demandante o reembolso do valor de €80, relativo ao voo de regresso e não realizado em 26 de Março de 2020;

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações do Demandante e dos documentos que juntou aos autos e, ainda, da posição manifestada pela Demandada (por comunicação electrónica de 23 de Outubro e 9 de Novembro de 2020, cfr. fls 25 e 30), designadamente quanto ao reembolso do voo não realizado em 26.03.2020 (S. Tomé-Lisboa).

O Requerente expôs em audiência de julgamento com clareza os factos como relatado na sua reclamação.

Assim, ficou evidente a compra dos sucessivos voos, dos cancelamentos e, também, da sua preocupação em reservar voo com o objectivo de garantir o regresso a Lisboa.

Tudo atenta a pandemia, a dificuldade que já se fazia sentir com a reserva dos voos e o facto de pertencer a uma faixa etária de risco.



A Demandada não se fez representar em audiência, nem juntou qualquer meio de prova.

No entanto, conforme posição que manifestou, assumiu o reembolso do montante de €80, relativamente ao voo não realizado de 26.03.2020, o que se valorizou.

Quanto a este (montante), não foi produzida prova da qual pudesse resultar ser outro o montante devido, nomeadamente metade de €749,69, como pretendia o Demandante.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e pelo seu Mandatário em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da falta de contestação e ausência da Demandada

Nos termos do nº 2 do artº 35 da LAV (Lei/20011 de 14 de Dezembro), se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o nº 2 do artº 33º, o tribunal prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante.

E, se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada (nº 3).

2. Do Regulamento 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro – pedido de reembolso em numerário

No caso dos presentes autos estamos perante um contrato de transporte aéreo, acordo pelo qual uma das partes se compromete a transportar pessoa e/ou coisas, por via área, entre dois pontos geográficos, por meio de aeronave e mediante um preço.

Veio o Regulamento nº 261/2004 de 11 de Fevereiro estabelecer as regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos, nomeadamente em caso de cancelamento dos voos.

De acordo com o Considerando (1) *A acção da Comunidade no domínio do transporte aéreo deve ter, entre outros, o objectivo de garantir um elevado nível de protecção dos passageiros e, além disso, devem ser tidas plenamente em conta as exigências de protecção dos consumidores em geral.*

Este Regulamento aplica-se aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica e que tenham uma reserva confirmada para o voo em questão, e a qualquer transportadora aérea operadora que forneça transporte a passageiros abrangidos. (cfr. artº 3º, alin. a) do nº 1, alin. a) do nº 2 e nº 5).

Define, ainda, a alin. l) do artº 2º o cancelamento como a não realização do voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado.

Em caso de cancelamento do voo, dispõe o artº 8º do mesmo Regulamento, que deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre o reembolso, no prazo de sete dias, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efectuadas e o reencaminhamento (em condições de transporte equivalentes, para o destino final, na primeira oportunidade, ou numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito a disponibilidade de lugares).

Ora, foi publicada no JOUE, de 14.05.2020, a Recomendação (UE) 2020/648 da Comissão de 13 de Maio de 2020, relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19.

E, assim, tendo em conta a declaração da OMS de 11 de Março de 2020, a proibição das viagens, alertas ou restrições de fronteiras, os constrangimentos causados e os Regulamentos em vigor em matéria de cancelamentos, designadamente o Regulamento 261/2004 de 11 de Fevereiro de 2004 (supracitado), e que permite aos passageiros optar entre o reembolso e o reencaminhamento, considera-se que **(8) “o reembolso do custo total do bilhete é devido no prazo de sete dias a contar do pedido do passageiro nos casos de transporte aéreo (...). Ao abrigo da legislação da União, o reembolso pode ser feito em numerário ou na forma de um vale. Contudo, o reembolso por meio de vale só é possível se o passageiro concordar.”** – *sublinhado nosso.*

No mesmo sentido, o considerando (11) é inequívoco no sentido de permitir ao passageiro obter o reembolso total, e a opção entre o vale e o numerário.

Assim sendo, não restam dúvidas do direito do Demandante a ser reembolsado pelo valor total da viagem comprada e cancelada, de €1.632,24.

E, ao reembolso do valor de €80, relativo ao voo não realizado, que a Demandada também assumiu.

Mas, não terá direito ao reembolso do valor de €1.349,06 (voo através da C), uma vez que o Regulamento 262/2004 é claro quanto aos direitos dos passageiros: podem optar entre o reembolso do voo ou o reencaminhamento (nº 1 do artº 8º).

E o reembolso dos dois bilhetes (B e C), como pretendia o Demandante, representaria inequivocamente o reembolso e o correspondente reencaminhamento, pelo que não tem suporte legal e, como tal não pode ser atendido.

Quanto ao pedido do Demandante à devolução das milhas na sua conta-cliente, o tribunal não se pode pronunciar uma vez que não foram enunciados os pressupostos do direito a ela relativos – pois, *àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*, conforme o nº 1 do artº 342º do CC), o que não fez no caso concreto.

3. Do pedido dos juros de mora

O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor, sendo certo que incumbe ao devedor a prova de que a falta de cumprimento não procede de culpa sua – tudo de acordo com os artºs 798º e 799º do CC.

Conforme o Regulamento 261/2004 e orientações da Comissão relativamente à sua aplicação em tempos COVID-19, as transportadoras aéreas, como a aqui Demandada, estão obrigadas ao reembolso do valor total das viagens, em numerário, se essa for a opção do passageiro, no prazo de sete dias.

Decorre da alin. a) do nº 1 do artº 8º do Regulamento 261/2004 de 11 de Fevereiro – corroborado pela Recomendação (EU) 2020/648 da Comissão de 13 de Maio de 2020 -, que os passageiros mantêm a possibilidade de optar entre o reembolso em numerário e o reembolso em forma de vale (Considerando 11).

Devidamente interpelada, desde 13 de Agosto de 2020, pelo Demandante e não tendo procedido ao reembolso em numerário e a que estava obrigada, a Demandada entrou em mora decorridos 7 dias após a recepção da carta – conforme o disposto nos artºs 804º e do nº 1 do artº 805º do CC.

Nas obrigações pecuniárias a indemnização corresponde aos juros a contar do dia da constituição em mora (nº 1 do artº 806º do CC).

Nestes termos, está a Demandada obrigada ao pagamento dos juros de mora, à taxa legal aplicável, desde a data em que se constituiu em mora.

4. Conclusão

Pelo supra exposto, deve a Demandada ser condenada a proceder ao reembolso das quantias de €80 e €1.632,24, relativas aos voos não realizado e cancelado, no total de €1.712,24, acrescido dos juros de mora vencidos sete dias após a interpelação do Demandante e vincendos até integral pagamento.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como parcialmente provada e, como tal, parcialmente procedente, condenando-se a Demandada **B** a proceder ao pagamento ao Demandante **A** da quantia de

1. €1.712,24 (mil, setecentos e doze euros e vinte e quatro cêntimos), acrescida
2. dos juros de mora vencidos, desde sete dias após a data da recepção da comunicação do Demandante de 13.08.2020, e vincendos até integral pagamento, à taxa legal em vigor.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 2 de Agosto de 2021