

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 324/2022.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Em caso de cancelamento de um voo os passageiros têm direito ao reembolso no prazo de sete dias do preço total de compra do bilhete para a parte ou partes da viagem não efetuadas (**artigos 5.º/1-alínea a), e 8.º/1-alínea a)**, do Regulamento (CE) n.º261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11-02-2014; **2.º** Os bilhetes de avião adquiridos pelo demandante estipulavam que em caso de cancelamento o valor do bilhete e as tarifas não reembolsáveis não seriam reembolsados; **3.º** Considerando que as viagens contratadas pelo demandante, tituladas pelos quatro bilhetes de avião, foram canceladas por sua iniciativa, que os voos em causa se realizaram e que na data dos voos o demandante não estava legalmente impedido de viajar, assiste-lhe, apenas, o direito ao reembolso das taxas reembolsáveis.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante **A**, residente no concelho de Benavente, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 324/2022, contra a demandada **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no reembolso do preço total pago pelos bilhetes de avião objeto deste litígio arbitral e, subsidiariamente, a emissão de quatro “vales” no valor unitário de €337,70 cada um para o demandante poder usufruir em ano, data e destino à sua escolha.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita, mas esteve representada na audiência arbitral.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de “Mediação”.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal, em Braga, no dia 27-04-2022, pelas 10:30.

O demandante esteve presente e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª C, Advogada, mas as partes não lograram a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: Omissão de apresentação de contestação pela demandada:

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CNIACC, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante”*.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal condena a demandada no reembolso do preço total pago pelos bilhetes de avião objeto deste litígio arbitral e, subsidiariamente, a emissão de quatro “vales” no valor unitário de €337,70 cada um para o demandante poder usufruir em ano, data e destino à sua escolha.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€1.350,80**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao valor total do reembolso pretendido pelo demandante e, subsidiariamente, ao valor total dos “vales”.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.350,80** (mil trezentos e cinquenta euros e oitenta cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo demandante na sua reclamação inicial, confirmada, posteriormente, na fase “arbitral” deste processo, as declarações de parte prestadas pelo reclamante que se revelaram autênticas, genuínas, espontâneas, coerentes e, por isso, credíveis, em consonância, aliás, com os depoimentos das testemunhas, que depondo igualmente com verdade confirmaram os factos confessados pelo demandante, ou seja, que os voos se realizaram, que não estavam impedidos de viajar e que decidiram não viajar por recearem pela sua saúde dado o estado pandémico que assolava o país e o mundo à data, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, as declarações de parte prestadas pelo demandante, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, **os factos seguintes**:

1. Em outubro de 2019 o demandante celebrou com a demandada um contrato com a demandada através do qual adquiriu quatro bilhetes para os voos com origem em Lisboa e destino Estocolmo no dia 21-09-2020 e regresso de Estocolmo a Lisboa no dia 28-09-2020;
2. O demandante pagou à demandada a quantia total de €1.350,80;
3. O preço incluía impostos, taxas e encargos da demandada;
4. O valor dos bilhetes não era reembolsável;
5. O montante pago relativo a tarifa reembolsável seria reembolsado deduzido o montante da penalidade em caso de cancelamento pelo demandante;
6. O montante pago corresponde a tarifa não reembolsável não seria reembolsado em caso de cancelamento pelo demandante;
7. As taxas YQ/YR não seriam reembolsadas em caso de cancelamento pelo demandante;
8. Os voos realizaram-se nas datas previstas;

9. O demandante cancelou as viagens em 19-05-2020, comunicou a sua decisão à demandada e solicitou o reembolso do valor total pago pelos bilhetes;
10. O demandante cancelou as viagens em virtude do mesmo e os seus acompanhantes recearam serem infetados com o vírus Covid-19;
11. A demandada não reembolsou o valor total pago pelo demandante;
12. A demandada emitiu quatro “vales” no valor unitário de €35,07 cada um para futura utilização;
13. Os vales dizem respeito às taxas que são reembolsáveis nos termos do contrato celebrado entre o demandante e a demandada;
14. O demandante não utilizou os “vales” emitidos pela demandada.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3/4/5/6/7 por acordo das partes e pelos documentos de fls.4/5/6 dos autos;
- b) Quanto ao facto n.º8 por acordo das partes;
- c) Quanto ao facto n.º9 pelo documento de fls.10 dos autos, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e pelos depoimentos das testemunhas arroladas pelo demandante;
- d) Quanto ao facto n.º10 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e pelos depoimentos das testemunhas arroladas pelo demandante;

- e) Quanto ao facto n.º11 por acordo das partes;
- f) Quanto ao facto n.º12 pelos documentos de fls.27/29/31/33 dos autos;
- g) Quanto ao facto n.º14 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e pelos depoimentos das testemunhas arroladas pelo demandante.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes, as declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e o depoimento das testemunhas arroladas por este.

A partir dos documentos este Tribunal Arbitral conseguiu apurar a data, natureza, objeto, preço e demais termos e condições do contrato celebrado entre as partes e que se reconduz, em suma, à aquisição dos bilhetes de avião para os voos acima identificados.

A partir das declarações de parte prestadas pelo reclamante que consubstanciam, desde logo, a confissão oral dos factos que já havia confessado por escrito na reclamação inicial, este Tribunal Arbitral formou a convicção, igualmente, que o demandante cancelou as viagens em virtude do mesmo e os seus acompanhantes recearem serem infetados com o vírus Covid-19;

O depoimento das testemunhas arroladas, que revelaram um conhecimento direto dos factos, resultou, também, para este Tribunal Arbitral, a convicção que o demandante e aquelas testemunhas, enquanto seus acompanhantes, cancelaram as viagens por causa do motivo acima citado e que resultou provado igualmente.

Os demais factos resultaram provados por acordo entre as partes, designadamente a realização dos voos a que diziam respeito os bilhetes de avião adquiridos pelo demandante.

IV. – Enquadramento de Direito:

O objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de transporte aéreo internacional comunitário celebrado entre as partes através do qual o demandante adquiriu o direito a viajar

nos voos com origem em Lisboa e destino Estocolmo no dia 21-09-2020 e regresso de Estocolmo a Lisboa no dia 28-09-2020, mediante o pagamento do preço fixado pela demandada e de acordo com os demais termos e condições enunciados nos citados bilhetes (cfr. fls.4/5/6 dos autos).

Este Tribunal Arbitral foi convocado para conhecer desta causa arbitral e para decidir se o contrato foi cumprido e, em caso de resposta negativa, se o incumprimento é imputado a alguma das partes e, em caso de resposta afirmativa, se desse incumprimento resultaram danos suscetíveis de merecerem a tutela do direito.

Da matéria de facto resultou provado, então, por confissão escrita e oral do demandante, corroborada pelo depoimento das testemunhas que depuseram em sede de audiência arbitral, que o demandante, assim como os seus acompanhantes, decidiram não realizar a viagem, não beneficiando, assim, do direito resultante do contrato celebrado com a demandada, por recearem serem infetados com o vírus do Covid-19.

Independentemente do quadro legal vigente em Portugal à data é inquestionável, e assim resultou provado, que os voos se realizaram, que os bilhetes se encontravam válidos e que as viagens foram canceladas por iniciativa do demandante.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante na sua pretensão à luz do quadro legal:

O demandante alega que cancelou em maio de 2020 as viagens previstas para setembro de 2020 em virtude da crise pandémica que assolava o país e o mundo à data e os riscos de uma possível infeção pelo vírus da Covid-19.

O cancelamento foi realizado quatro meses antes da data prevista para a realização dos voos.

O cenário pandémico e legal em maio de 2020 e setembro 2020 era completamente distinto, como é notório e do conhecimento público.

Se é verdade que em maio 2020 ainda existiam restrições relativamente às viagens de avião, a verdade é que em setembro 2020 tais restrições eram mais reduzidas e não impeditivas do demandante e os seus acompanhantes de realizarem os voos.

A ausência do demandante e dos seus acompanhantes nos voos contratados por aquele não se deveu, por isso, a qualquer facto imputável à demandada ou decorrente de uma imposição legal.

O demandante e os seus acompanhantes não viajaram porque decidiram não fazê-lo por recearem pela sua saúde.

Pese embora seja totalmente compreensível que o tenham feito, desde logo em razão de serem cidadãos em idade sénior, a verdade que é essa decisão tem consequências jurídicas para o demandante e para seus acompanhantes e que neste caso não poderão repercutir-se na demandada.

Todas as decisões comportam um custo de oportunidade. Neste caso o demandante e os seus acompanhantes privilegiaram a sua saúde em detrimento do lazer subjacente à realização das viagens.

Temos, então, que a demandada não incumpriu o contrato celebrado com o demandante, pelo contrário, a demandada cumpriu todas as obrigações para si resultantes desse contrato, na medida em que os bilhetes de avião estavam válidos e os voos realizaram-se tal como previsto.

Por isso, não estando em causa o incumprimento da demandada, o eventual direito do demandante sempre teria de resultar de um qualquer diploma legal que lhe consagrasse o direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete com o fundamento por si invocado.

Dito de outro modo: o reembolso não seria uma consequência direta e imediata do incumprimento do contrato, mas de uma disposição legal nesse sentido.

Todavia, também esse cenário tem de ser afastado desta equação, na medida em que não existe nenhum diploma que confira ao demandante o direito ao reembolso nas situações em que não realizou a viagem por força das restrições legais decorrentes da pandemia.

O quadro legal vigente consagra, efetivamente, esse direito ao reembolso, mas apenas nas situações em que a viagem não se realizou por causa imputável às operadoras de transporte de passageiros.

O direito ao reembolso do preço total pago pelos bilhetes é um dos que integra o rol de direitos consagrados no Regulamento (CE) n.º261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11-02-2014.

Dispõe, então, este “*Regulamento*” que em caso de cancelamento de um voo os passageiros em causa têm direito ao reembolso no prazo de sete dias do preço total de compra do bilhete para a parte ou partes da viagem não efetuadas (**artigos 5.º/1-alínea a), e 8.º/1-alínea a)**, do Regulamento (CE) n.º261/2004.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 7.º/3**, do citado “*Regulamento*”, o reembolso deve ser pago de acordo com a modalidades previstas no mesmo (numerário, transferência bancária eletrónica, ordens de pagamento bancário, cheques bancários ou, como acordo escrito dos passageiros, através de vales de viagem e/ou outros serviços).

Aplicando o direito acabado enunciar à matéria de facto que resultou provada este Tribunal Arbitral concluiu, desde logo, que não assiste ao demandante o direito ao reembolso em virtude de não se verificarem os pressupostos de facto para o efeito, desde logo o cancelamento da viagem.

O que significa, então, que o demandante poderia ter realizado a viagem, contrariamente ao que alegou na sua reclamação inicial.

Assim, tendo resultado provado que os voos se realizaram e que o demandante não estava legalmente impedido de realizar a viagem este Tribunal Arbitral concluiu, então, que a

demandada cumpriu o contrato celebrado com o demandante, por um lado, e que o facto de não ter viajado no voo em causa se deve única e exclusivamente ao demandante, por outro.

Em face deste cenário, e sendo claro para este Tribunal Arbitral que não assiste ao demandante o direito ao reembolso do preço pago pelo bilhete de avião, a demandada está obrigada a reembolsar-lhe, apenas, as taxas que são reembolsáveis no valor total de €140,28.

Em suma: este Tribunal Arbitral conclui que assiste razão parcial ao demandante na sua pretensão, quanto ao direito ao reembolso das taxas pagas no âmbito do contrato celebrado com a demandada, excetuando aquelas que não são reembolsáveis.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada a restituir ao demandante a quantia de €140,28**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.350,80** (mil trezentos e cinquenta euros e oitenta centímetros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Braga, 18-05-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel