

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 868_2023.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a demandada logrado provar o reembolso ao demandante, tal como estava obrigada por força do “ónus da prova”, consagrado no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, do valor remanescente do “voucher” emitido no seguimento do cancelamento da viagem que aquele lhe havia contratado, porquanto os documentos apresentados para o efeito são documentos particulares emitidos internamente dos quais poderá resultar, no máximo, a prova que foi dada uma ordem de reembolso, mas nunca a efetivação do reembolso, por um lado, e tendo o demandante logrado provar o encerramento da conta bancária em 26-05-2021, para onde o demandante alegou ter realizado o reembolso, por outro, este tribunal arbitral conclui que o demandante não foi reembolsado do valor remanescente do “voucher” tendo, por isso, a demandada, violado o princípio geral da “Boa Fé” e o dever de prestação de serviço sob “Padrões de qualidade”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 2.º e 7.º** da lei acima citada.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 868_2023, 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 da quantia de €436,36 relativa ao valor remanescente de um voucher emitido no seguimento do cancelamento de uma viagem contratada entre ambos.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que o reembolso foi realizado em 16-03-2022 e pugnando, a final, pela improcedência total da ação e pela sua absolvição do pedido.

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 12-07-2023, pelas 11:35.

O demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, 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:

Este tribunal arbitral 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 condene a demandada no reembolso da quantia de €436,36 por corresponder ao valor remanescente do voucher que não foi utilizado totalmente e que não lhe foi reembolsado, tal como pedido e aceite pela demandada, e esta pretende, por sua vez, ser absolvida deste pedido, alegando que o reembolso foi processado.

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 **€436,36**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do reembolso pretendido pelo demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€436,36** (quatrocentos e trinta e seis euros e trinta e seis 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 pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo demandante que se revelaram autênticas, genuínas, espontâneas, coerentes e, por isso, credíveis, em consonância, aliás, com os documentos que juntou aos autos, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos juntos aos autos pelas partes, com especial relevância o documento emitido pelo banco “C” comprovativo do encerramento da conta bancária do demandante, para a qual a demandada alegou ter processado o reembolso, meses antes do alegado reembolso, 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 28-12-2019 o demandante contratou com a demandada duas viagens de avião, para duas pessoas, para os voos Lisboa-Oslo e Oslo-Lisboa, pelas quais pagou o preço total de €727,76;
2. As viagens foram canceladas e não se realizaram;
3. A demandada emitiu um voucher no valor de €727,76;
4. O demandante utilizou, parcialmente, o valor do voucher para contratar uma viagem à reclamada;
5. O demandante reclamou da demandada o pagamento em numerário do valor remanescente do voucher, no caso a quantia de €436,36;
6. A demandada informou o demandante que não realizaria o reembolso em numerário;
7. A demandada emitiu em 28-05-2020 um novo voucher daquele valor com validade até 28-05-2022;
8. O demandante aceitou o voucher emitido pela demandada;
9. A demandada informou, telefonicamente, o demandante que não poderia utilizar o voucher e que lhe reembolsaria o valor do mesmo através de transferência bancária para a conta bancária daquele;
10. O demandante informou, telefonicamente, a demandada que a transferência deveria ser realizada para a sua conta bancária no banco “D” porquanto havia encerrado a sua conta bancária no banco “C”, através da qual havia pago as viagens contratadas à reclamada;
11. A conta bancária do demandante no banco “C” foi encerrada no dia 26-05-2021;

12. A demandada informou, telefonicamente, o demandante que realizaria o reembolso do valor remanescente do voucher;
13. O demandante contactou telefonicamente a demandada nos dias 20/07, 29/08, 15/09, 22/09, 14/11 e 6/12, todos de 2022, a solicitar o reembolso do valor remanescente do voucher;
14. Em todos os contactos reforçou a necessidade de o reembolso ser realizado para a sua conta bancária domiciliada no banco “D” disponibilizando, para o efeito, o IBAN associado à mesma;
15. No dia 14-11-2022 o demandante reforçou o pedido de reembolso através de e-mail dirigido à reclamada;
16. No dia 04-01-2023 o demandante contactou, novamente, a demandada e foi informado por esta que o reembolso ainda não tinha sido realizado e que aquele seria informado por e-mail logo que a transferência fosse concretizada;
17. A demandada não reembolsou ao demandante a quantia de €436,36.

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 1-8 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 9-10 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto ao facto n.º11 pelo documento de encerramento de conta bancária emitido pelo banco “C” junto aos autos após a audiência arbitral;

- d) Quanto aos factos n.ºs 12-16 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e pelo e-mail junto com a reclamação inicial;
- e) Quanto ao facto n.º17 pelo documento emitido pelo banco “C” e pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada e não provada revelaram-se determinantes os factos admitidos por acordo, as declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e os documentos juntos aos autos pelos reclamantes.

Revelou-se determinante, também, o incumprimento, pela demandada, do “ónus da prova” previsto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que determina que *“1 – Cabe ao prestador do serviço a prova de todos factos relativos ao incumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.”*

De igual modo não cumpriu o ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, que prescreve que *“2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.”*

Tendo alegado o cumprimento da sua obrigação de devolução ao demandante da parte do preço pago pelas viagens que ainda não lhe reembolsara, a demandada estava obrigada a provar que realizou esse reembolso.

Para o efeito exigia-se que a demandada apresentasse documentos que demonstrassem, inequivocamente, que o reembolso ocorreu, ou seja, que o valor em causa fora transferido e creditado na conta bancária do demandante.

Ora, isso não aconteceu, porquanto a demandada limitou-se a apresentar um conjunto de documentos particulares internos emitidos pelos seus serviços dos quais não resulta, minimamente, que o reembolso tenha sido realizado.

Na verdade, tais documentos mencionam, apenas, alguns dados relativos ao demandante, designadamente o seu cartão de crédito emitido pelo banco “C”, cuja validade expirou em 2021 e a demandada alega que o reembolso ocorreu em 2022, por um lado, e que o reembolso foi realizado, por outro.

No entanto, estes documentos não provam o que foi alegado, ou seja, que o reembolso foi realizado, pois não basta apresentar um documento interno que menciona “Estado – Reembolsado” para se concluir que o mesmo ocorreu.

Acresce, que o demandante apresentou um documento emitido pelo banco “C” relativo ao encerramento em 2021 da conta bancária para a qual a demandada alega ter realizado o reembolso.

Confrontando os documentos apresentados pela demandada e o que foi apresentado pelo demandante este tribunal arbitral não poderia deixar de valorizar este em detrimento daqueles, para concluir pelo encerramento da conta bancária e, sobretudo, pela inexistência do reembolso, dado que não é sequer verosímil que um banco aceite uma transferência para uma conta bancária que esteja encerrada.

Note-se, ainda, que era exigível à reclamada, em cumprimento dos ónus da prova acima enunciados, que apresentasse um documento comprovativo da creditação do valor do reembolso na conta do demandante.

Bem sabemos que a demandada é uma empresa que realiza muitíssimos movimentos financeiros, mas isso não pode servir de desculpa para não provar os factos que alegou, sobretudo quanto está em causa o cumprimento de uma obrigação de serviço público e o ónus da prova do seu cumprimento, à luz do citado **artigo 11.º**.

IV. – Enquadramento de Direito:

O objeto deste litígio arbitral diz respeito à devolução do valor parcial do preço pago pelo demandante à reclamada por conta de um contrato de transporte aéreo internacional.

Este Tribunal Arbitral foi convocado para conhecer desta causa arbitral e para decidir se o reembolso 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, que tal reembolso não ocorreu.

Não tendo a demandada logrado provar o reembolso ao demandante, tal como estava obrigada por força do “ónus da prova”, consagrado no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, do valor remanescente do “voucher” emitido no seguimento do cancelamento da viagem que aquele lhe havia contratado, porquanto os documentos apresentados para o efeito são documentos particulares emitidos internamente dos quais poderá resultar, no máximo, a prova que foi dada uma ordem de reembolso, mas nunca a efetivação do reembolso, por um lado, e tendo o demandante logrado provar o encerramento da conta bancária em 26-05-2021, para onde o demandante alegou ter realizado o reembolso, por outro, este tribunal arbitral conclui que o demandante não foi reembolsado do valor remanescente do “voucher” tendo, por isso, a demandada, violado o princípio geral da “Boa Fé” e o dever de prestação de serviço sob “Padrões de qualidade”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 2.º e 7.º** da lei acima citada.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada**, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **condeno a demandada a pagar ao demandante a quantia de €436,26**, 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 **€436,36** (quatrocentos e trinta e seis euros e trinta e seis 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.



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, 16-08-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,