

Processo 1082/2023/C

1. PARTES

Reclamante: xxxxxxxx, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: xxxxxxxx, devidamente identificada nos autos, *ausente*.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, adquirindo quatro viagens, ida e volta, de Toulouse para Lisboa, com ida a 12.04.2021 e regresso a 20.04.2021.

Sucedo, porém, que a Reclamada veio, por via de e-mail, cancelar as viagens em virtude da pandemia de Covid-19. Neste contexto, a Reclamada procedeu, num primeiro momento, à devolução do valor das viagens através de *vouchers*, os quais foram enviados ao Reclamante.

Posteriormente, e em virtude não ter conseguido utilizar os *vouchers* com sucesso, o Reclamante solicitou à Reclamada a devolução do valor através de transferência bancária, com referência ao IBAN associado ao meio de pagamento utilizado. Alega, contudo, o Reclamante nunca ter recebido na conta bancária associada ao meio de pagamento utilizado o valor das viagens.

A Reclamada não apresentou contestação, nem compareceu na audiência, pese embora regularmente notificada e citada para o efeito. Neste sentido, não foi possível conciliar a posição das partes obtendo acordo.

3. DA SESSÃO DE JULGAMENTO

No dia 3 de junho, pelas 14h00, realizou-se a audiência do processo em epígrafe em regime misto: a juíza-árbitra aqui signatária e a jurista do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa compareceram pessoalmente e o Reclamante David Revel, acompanhado do seu intérprete, compareceu através da plataforma Zoom.

A Reclamada, por seu turno, não compareceu, nem se fez representar pese embora tenha sido citada de acordo com os termos estabelecidos no Regulamento de Arbitragem do presente centro de arbitragem. Em virtude da ausência da Reclamada, ordenou a juíza-árbitra aqui signatária que se encetassem contactos telefónicos com aquela com vista a aferir se a mesma estava a enfrentar alguma dificuldade no acesso à plataforma. Neste sentido, os presentes aguardaram trinta minutos antes de iniciar a sessão de julgamento.

Tendo-se revelados infrutíferos todos os contactos, a audiência de julgamento iniciou-se pelas 14h30, tendo havido lugar à produção de prova por parte do Reclamante e tendo sido esclarecidas as questões colocadas pela juíza-árbitra.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) No dia 30.01.2020, o Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, adquirindo quatro viagens, ida e volta, de Toulouse para Lisboa, com ida a 12.04.2021 e regresso a 20.04.2021;
- b) Os bilhetes adquiridos tinham os números xxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxx e xxxxxxxx;
- c) As viagens tinham uma finalidade de lazer, ou seja, o gozo de férias;
- d) O custo total das viagens foi de 964,20 € (novecentos e sessenta e quatro euros e vinte cêntimos);
- e) O custo das viagens foi suportado pelo Reclamante na íntegra;
- f) A Reclamada, por via de e-mail, cancelou as viagens em virtude da pandemia de Covid-19;
- g) A Reclamada procedeu, num primeiro momento, à devolução do valor das viagens através de *vouchers*, os quais foram enviados ao Reclamante;



- h) Posteriormente, e em virtude não ter conseguido utilizar os *vouchers* com sucesso, o Reclamante solicitou à Reclamada a devolução do valor através de transferência bancária, com referência ao IBAN associado ao meio de pagamento utilizado;
- i) O Reclamante não recebeu na sua conta bancária o reembolso dos valores suportados com a aquisição das viagens.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que tenha havido lugar ao reembolso dos valores das viagens objeto do litígio pela Reclamada.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pelo Reclamante, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento através das declarações de parte.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

No que concerne aos factos considerados como não provados, e conforme previsto no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo. Assim, o Reclamante ao pretender obter a condenação da Reclamada na devolução do montante de 964,20 € (novecentos e sessenta e quatro euros e vinte cêntimos), apresentou comprovativos da celebração do contrato de prestação de serviços aéreos, do pagamento do preço dos mesmos, do cancelamento operado pela Reclamada e dos seus extratos bancários dos quais resulta não ter recebido qualquer devolução por parte daquela.

¹ Código Civil.

De acordo com o artigo 341.º do CC, “[a]s provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”, o que significa que o Reclamante apresentou prova que permitiu ao Tribunal concluir pelos factos como provados. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório”².

No que concerne à Reclamada, e nos termos do disposto no artigo 342.º, n.º 2 do CC, “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. A Reclamada não interveio nos autos, mas no dia seguinte à realização da audiência de julgamento dirigiu um *e-mail* ao Tribunal pedindo que se considerassem, para efeitos probatórios, os elementos de prova juntos na fase da mediação.

Neste ponto cumpre distinguir duas situações: (i) os efeitos da falta de contestação da Reclamada e (ii) a separação entre a fase da mediação e da arbitragem.

No que concerne ao primeiro ponto: na redação atual do seu Regulamento de arbitragem de conflitos de consumo, o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno. Por conseguinte, a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pelo Reclamante. O que significa que este último não fica desonerado de fazer prova dos mesmos, o que logrou fazer juntando as cópias dos seus extratos bancários em que demonstra não ter recebido qualquer devolução por parte da Reclamada.

Em segundo lugar, importa analisar a separação entre as fases da mediação e da arbitragem. Tal como resulta, respetivamente, dos artigos 10.º e ss. do Regulamento do CAUAL, estamos perante momentos distintos. Com efeito, a mediação é realizada num momento prévio ao processo arbitral e é regulada, conjuntamente, pelo Regulamento do CAUAL e pela Lei da Mediação³. De

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Desembargador Simões Raposo.

³ Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril.

acordo com o artigo 5.º, n.º 1 deste diploma⁴, o conteúdo das sessões de mediação é confidencial, não podendo relevar com prova num processo judicial ou arbitral subsequente (cf. artigo 5.º, n.º 4). Por conseguinte, quaisquer documentos que tenham sido apresentados pela Reclamada em sede de mediação não são comunicados ao Tribunal, nem vêm a integrar os autos, pelo que não podem ser considerados para quaisquer efeitos, incluindo probatórios.

4.2. DE DIREITO

*

Através do Despacho Ministerial n.º 8294/97, de 29 de setembro (Diário da República, 2.ª Série, de 29 de setembro de 1997), foi a CEU – Universidade Autónoma autorizada a criar um Centro de Arbitragem Institucional, de competência genérica e nacional. Neste sentido, e ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – Cooperativa de Ensino Universitário C.R.L., foi criado o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL.

O CAUAL tem, nos termos do artigo 1.º do seu Regulamento, competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL, em Lisboa. Nos termos do artigo 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Daniela Mirante, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 3 de junho de 2024, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

⁴ Aplicável em virtude do artigo 3.º da Lei da Mediação, onde se estabelece que “Os princípios consagrados no presente capítulo são aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal, independentemente da natureza do litígio que seja objeto de mediação”.

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo do artigo 1.º do Regulamento de Arbitragem do CAUAL.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho⁵ (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal (a realização de uma viagem de férias com a sua família).

Além do restante normativo legal, o presente contrato é celebrado de acordo com as Condições Gerais de Transporte da Reclamada e submetido às regras da legislação da União Europeia, nomeadamente o Regulamento (CE) nº 889/2002 de 13 de maio e à Convenção de Montreal.

Estando qualificada e enquadrada juridicamente a relação entre o Reclamante e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se deve a

⁵ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Reclamada ser condenada na devolução de 964,20 € (novecentos e sessenta e quatro euros e vinte cêntimos) ao Reclamante.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente.

Neste sentido, a Reclamada tinha como obrigação a realização da viagem nos moldes contratualizados com o Reclamante. Sucede, porém, que motivos de força maior levaram ao cancelamento da mesma, em virtude da pandemia relacionada com a Covid-19. Ora, tendo sido cancelada a viagem, foi realizada pela Reclamada a devolução do valor em *voucher*.

No domínio do cancelamento (e atraso) de voos comerciais e respetivas compensações a atribuir aos passageiros tem aplicação o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante Regulamento (CE) n.º 261/2004), cujo âmbito de aplicação do mesmo se encontra preenchido se atendermos ao artigo 3.º, n.º 1, al. a).

Nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 1.º, al. b), estabelecem-se os direitos mínimos dos passageiros em situação de cancelamento de voos. De acordo com o previsto no referido Regulamento, determina o artigo 8.º, n.º 1, al. a), que, em caso de cancelamento de voo, deve ser oferecido aos passageiros “[o] reembolso no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no n.º 3 do artigo 7.º, do preço total de compra do bilhete”.

A Reclamada, com efeito, não se furtou ao reembolso *tout court*, tendo, como sucedeu com várias companhias aéreas aquando da pandemia COVID-19, inicialmente reembolsado o passageiro através da emissão de *vouchers*. O ponto da discórdia surge num momento posterior, quando o Reclamante solicita a conversão dos *vouchers* num reembolso realizado através do meio de pagamento utilizado.

De acordo com os extratos bancários, emitidos pelo banco junto do qual o Reclamante tem a sua conta aberta e a qual está associada ao cartão de crédito utilizado para o pagamento das viagens, não houve qualquer reembolso que tivesse sido recebido na mesma. Desta feita, conseguiu o Reclamante demonstrar que a Reclamada não procedeu com sucesso ao reembolso.

É certo que a Reclamada veio alegar que em sede de mediação juntou comprovativos das transferências bancárias. De todo o modo, e conforme já se afirmou aquando da fundamentação da matéria de facto e que agora se repete, a mediação é realizada num momento prévio ao processo arbitral e é regulada, conjuntamente, pelo Regulamento do CAUAL e pela Lei da Mediação⁶. De acordo com o artigo 5.º, n.º 1 deste diploma⁷, o conteúdo da mediação é confidencial, não podendo relevar com prova num processo judicial ou arbitral subsequente (cf. artigo 5.º, n.º 4). Por conseguinte, quaisquer documentos que tenham sido apresentados pela Reclamada em sede de mediação não são comunicados ao Tribunal, nem vêm a integrar os autos, pelo que não podem ser considerados para quaisquer efeitos, incluindo probatórios.

Por outro lado, mesmo que tais documentos houvessem sido juntos aos autos, o Reclamante conseguiu demonstrar que o montante alegadamente reembolsado não chegou efetivamente à sua conta bancária, motivo pelo qual o reembolso não se pode considerar como realizado.

Assim, não cumpriu a Reclamada a obrigação que sobre si recaía devido ao cancelamento dos bilhetes aéreos adquiridos pelo Reclamante, motivo pelo qual se considera a pretensão do Reclamante como procedente.

5. DAS CUSTAS

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral. Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela

⁶ Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril.

⁷ Aplicável em virtude do artigo 3.º da Lei da Mediação, onde se estabelece que “Os princípios consagrados no presente capítulo são aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal, independentemente da natureza do litígio que seja objeto de mediação”.

totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Em virtude de o pedido deduzido pelo Reclamante não incluir a compensação pelos custos suportados pelo processo, determina-se a divisão equitativa dos encargos resultantes do mesmo, devendo cada uma das partes suportar as custas que lhe são impostas pelo Regulamento de Arbitragem do presente centro arbitral, no montante a comunicar pelos serviços administrativos do mesmo.

6. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução de 964,20€ (novecentos e sessenta e quatro euros e vinte cêntimos), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, através de transferência bancária para o IBAN do Reclamante.

O Reclamante deve comunicar ao Tribunal, no prazo de 5 (cinco) dias úteis o seu IBAN.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 964,20€ (novecentos e sessenta e quatro euros e vinte cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 14 de junho de 2024.

A Juiz Árbitro

Daniela Mirante