Processo: 2386/2020
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. O Regulamento 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos em caso de recusa de embarque e de cancelamento, ou atraso considerável nos voos;
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. Considerando 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 (supra), e que permite aos passageiros optar entre o reembolso e o reencaminhamento, considera-se que este é dificilmente aplicável nas presentes circunstâncias.
4. Conforme Considerando (8) a UE entende que *"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.*"; No mesmo sentido, ainda, os Considerandos (11) e (12) são inequívocos no sentido de permitir ao passageiro obter o reembolso total, e optar entre o vale e o numerário.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante

O Demandante formalizou em 13 de Setembro de 2020, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada (adiante, também, designada de), nos termos da qual peticiona anulação dos vouchers por esta emitidos, e o reembolso integral do valor pago por viagens.
Alega, em síntese:

a. Em 05.02.2020, o Demandado comprou viagens de avião, através da transportadora conforme código de reserva , no valor de €2.725,57: voo em 14 de Agosto, e regresso , em 31 de Agosto.
b. Meses depois a cancelou os voos, sem nunca informar o Demandante ou a família;
c. Só obtiveram informação do cancelamento porque questionaram a tendo em conta o contexto de pandemia;
d. Não obstante o pedido de reembolso em numerário, através dos contactos da Demandada (digital e telefónico),
e. a encaminhou o pedido para o reembolso através de um voucher, majorado em 20%;
f. O que acabou por ter de aceitar: três vouchers em nome de

g. Aceitaram os vouchers para garantir alguma compensação que o incumprimento da trouxe à sua família, mas ao abrigo da legislação aplicável considera a solução desajustada, pelo que
h. Solicita a anulação dos vouchers e o reembolso integral do dinheiro pago.
i. Por último, endereçou o pedido à Demandada por e-mail de 12.08.2020 e carta registada de 13.08.2020 e, em resposta, a reencaminhou (14.08.2020) para a opção dos vouchers sem mais resposta.

Junta comprovativo do pagamento efectuado relativo ao código de reserva e viagem supra, cópia das comunicações electrónicas trocadas com a Demandada de 12 e 14 de Agosto de 2020, cópia da carta registada de 12.08.2020 remetida à e cópia dos elementos de identificação da família – doc. 1 a 4.

2. Alteração do pedido do Demandante

Em 12 de Janeiro de 2021, o Demandante veio requerer a alteração do pedido, pelo que peticiona:

I. Condenação da Demandada a anular os vouchers emitidos e a reembolsar o Demandante do montante pago, de €2725,57, e
II. Condenação da Demandada a pagar juros (média bancária de juros de empréstimo bancários a empresas), contados desde a aquisição do serviço, e
III. Condenação da Demandada a pagar uma indemnização de €600,00, atento o facto de a família ter sido impedida de viajar e ter as férias que gostaria, uma vez que não dispunha do capital, seguro pela de forma injustificada, o que criou fortes privações durante estes meses e questões psicológicas ao Demandando e família.

3. Posição da Demandada

A Demandada não apresentou contestação, nem requereu a junção de qualquer elemento de prova.

4. Do Tribunal e da Audiência arbitral

4.1. A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de prestação de serviços, como o caso em apreço, celebrados entre fornecedor de bens e consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico, e tem competência para dirimir conflitos entre um consumidor (não profissional) e pessoa singular ou colectiva que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária ou mediação, quando por opção expressa dos

consumidores sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC)).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (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).

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 10º e ss do Regulamento do TRIAVE).

4.2. Demandante e Demandada, esta representada por mandatária, com procuração junta aos autos, compareceram à audiência de julgamento.
A audiência decorreu de acordo com os pressupostos e os termos previstos pela alin. c) do nº 5 e nº 9 do artº 6º - B da Lei nº 4-B/2021 de 1 de Fevereiro, através de meios de comunicação à distância e com expressa aceitação das partes.

B – Saneador

1. Competência material e territorial do tribunal

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de prestação de serviços celebrado com profissional (pessoa colectiva), em
(cf., ainda, artºs 3º a 5º do Regulamento do TRIAVE).

2. Da alteração e ampliação do pedido e do valor do processo

2.1. Dispõe o nº 2 do artº 265º do CPC que *"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 a consequência do pedido primitivo."*
O requerimento do Demandante é anterior à audiência de julgamento e decorre, manifestamente, da aquisição dos bilhetes de avião e do seu cancelamento.
Assim sendo, se entende que o pedido de condenação da Demandada em juros e a uma indemnização por danos causados, decorre do pedido de reembolso inicialmente deduzido.
Pelo que, em consequência, é deferida a alteração do pedido do Demandante.

2.2. 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 (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).
Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a acção é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo e pacifico entre a doutrina que a ampliação do pedido não altera o valor da causa.
Assim sendo, o valor do processo, de €2.725,57, corresponde ao montante liquidado pelo Demandante e ao seu pedido de reembolso junto da Demandada.
E o tribunal é competente, de acordo com o seu Regulamento (artº6º).

3. Arbitragem necessária

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, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas excepções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante à anulação dos três vouchers e reembolso do valor de €2725,57, à liquidação dos juros de mora e pagamento da indemnização de €600, tudo da responsabilidade da Demandada.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. O Demandante comprou, em 5.02.2020, uma viagem para a família, no valor de €2.725,57,
II. A viagem corresponde ao código de reserva para e e inclui os seguintes voos: todos a realizar no dia 14.08.2020 e
III. A cancelou os voos sem ter informado o Demandante;
IV. A emitiu três vouchers em nome de I que enviou ao Demandante, no montante de €2.725,57, com uma majoração de 20%;
V. O Demandante aceitou os vouchers para garantir alguma compensação pela compra das viagens;
VI. O Demandante não se conforma com a compensação do cancelamento sob a forma de emissão de vouchers;
VII. O Demandante, em 12.08.2020, solicitou à Demandada através de correio electrónico e carta registada o reembolso de €2.725,57 em numerário.
VIII. A Demandada recepcionou no dia 13.08.2020 a carta registada remetida pelo Demandante.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não se provaram danos, no montante de €600,00, causados ao Demandante e sua família, pelo não reembolso do valor da viagem de €2.725,57, em numerário.
Não foram considerados outros factos como não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações de ambas as partes, em audiência de julgamento, bem como dos documentos juntos pelo Demandante ao processo.

Os factos alegados pelo Demandante, considerados provados, não foram impugnados pela Demandada.

O Demandante relatou, com clareza e sinceridade, a compra das viagens bem como as diligências que efectuou no sentido de obter o reembolso, em dinheiro, do valor liquidado pelos bilhetes.
Acrescentou que aceitou os vouchers, com a majoração, como forma de garantir alguma compensação pelo valor que havia despendido, mas não está neles interessado.
O Demandante referiu, ainda, que a não informou ou avisou que os voos haviam sido cancelados – o que não foi desmentido pela Demandada.
Logo de seguida, solicitou o reembolso em dinheiro, por diversos meios, nomeadamente por correio electrónico e carta registada, conforme documentos que juntou ao processo.

A mandatária da Demandada informou que a está, agora, em condições de fazer o reembolso em dinheiro, e que o pedido está efectuado à área de reembolsos, e que vai ser processado para os dados bancários e cartão que efectuou a compra.

Para o Demandante seria adequado o montante da indemnização que solicitou, de €600, uma vez que foi obrigado a um caminho mais oneroso e lento para receber o valor das viagens, tendo a família sido afectada nas suas férias pelo não reembolso atempado – podia ter feito férias e não fez.
No entanto, considera o tribunal que o Demandante não logrou provar os danos reportados em €600.
Na verdade, não foram alegados quaisquer factos que pudessem ter demonstrado um dano efectivo e contabilizado em €600, para o Demandante e sua família.
Factos que, além de alegados, deveriam ter sido demonstrados – e não foram.
Motivo pelo qual não se considerou provado o dano de €600.

Ora, 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 da Demandada

De acordo com o nº 2 do artº 33º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro) e nº 5 do artº 14º do regulamento do TRIAVE, a parte reclamada pode apresentar contestação escrita até 48h antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência, devendo as partes produzir toda a prova que considerem relevante.
No entanto, se o demandado não apresentar a sua contestação, o tribunal prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante (nº 2 do artº 35º da LAV).
Nestes termos foi considerada, nos presentes autos, a ausência da contestação da Demandada.
O tribunal ouviu as partes e atendeu, ainda, às declarações prestadas pelo Demandante e a Mandatária da Demandada 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.

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 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 de um voo, os passageiros têm direito a assistência da operadora (o que aqui não se coloca) e a uma indemnização, salvo se a transportadora aérea provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. (artº 5º, nºs 1 e 3).
Relativamente ao reembolso, 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.

Ora, foi publicado 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, considerando 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 (supra citado), e que permite aos passageiros optar entre o reembolso e o reencaminhamento, considera-se que este é dificilmente aplicável nas presentes circunstâncias.
Considera, pois, a UE 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, os considerandos (11) e (12) são inequívocos 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, de €2.725,57, em numerário – como aqui peticionou.
De resto, a Demandada, através da sua mandatária, já esclareceu que o procedimento com vista a este reembolso está em curso.

3. Do pedido dos juros de mora e da indemnização por danos causados

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.

Como ficou demonstrado, cancelados os voos, o Demandante solicitou à Demandada em 12 de Agosto de 2020, por correio electronico e carta registada, o reembolso do valor liquidado de €2.725,57, em numerário.

Devidamente interpelada, em 13.08.2020, pelo Demandante e não tendo procedido ao reembolso em numerário e a que estava obrigada, a Demandada entrou em mora – o que decorre dos artºs 804º e 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 (cfr. § 3.º do artigo 102.º do Cód. Com), desde a data em que se constituiu em mora, ou seja, decorridos sete dias após a interpelação e até integral e efectivo pagamento.

A Demandada recepcionou a comunicação, por carta registada, do Demandante em 13 de Agosto de 2020, pelo que devia ter procedido ao reembolso decorridos sete dias após essa data.

Relativamente à peticionada indemnização por danos, decorrentes do incumprimento do reembolso em numerário, se dirá agora o seguinte.
Decorre do artº 562º do CC que *"quem estiver obrigado a reparar um dano, deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação"*.
A obrigação de indemnização depende, ainda, da prova do dano e do nexo de causalidade entre o evento e o dano.
Ora, não tendo o Demandante provado os danos, nem tão pouco o nexo de causalidade entre a inexistência do reembolso em numerário e a impossibilidade de fazer férias nem, ainda, o montante do prejuízo de €600, não pode proceder, nesta parte, o seu pedido.

4. Conclusão

Pelo supra exposto, deve a Demandada ser condenada a anular os vouchers emitidos e a reembolsar o Demandante no valor que gastou na compra das viagens, de €2.725,57, em numerário, e nos juros de mora vencidos e vincendos até integral pagamento, à taxa legal aplicável.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação, como parcialmente provada e procedente, condenando-se a Demandada a proceder à liquidação ao Demandante do montante de €2.725,57, em numerário, acrescido dos juros de mora vencidos, desde a data em que entrou em mora, e vincendos até integral pagamento, à taxa legal aplicável.

Em consequência, devem ser anulados os vouchers emitidos.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 23 de Março de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)