PROC. N.º 2468/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **Deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre o reembolso no prazo de sete dias, do preço total de compra do bilhete, ou o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade.**

II. **A nível comunitário, foi publicado o Aviso da Comissão n.º 2020/C 89 I/01, que estabeleceu orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da Covid-19.**

III. **Quanto ao reembolso, ficou definido expressamente que, nas situações em que é o transportador a anular a viagem, a eventual oferta de um vale, *não pode afetar o direito do passageiro de optar em vez disso pelo reembolso.***

IV. **Estabelece o art.º 829º-A do Código Civil que, *nas obrigações de prestação de facto infungível, positivo ou negativo, salvo nas que exigem especiais qualidades científicas ou artísticas do obrigado, o tribunal deve, a requerimento do credor, condenar o devedor ao pagamento de uma quantia pecuniária por cada dia de atraso no cumprimento ou por cada infracção, conforme for mais conveniente às circunstâncias do caso. (...) Quando for estipulado ou judicialmente determinado qualquer pagamento em dinheiro corrente, são automaticamente devidos juros à taxa de 5% ao ano, desde a data em que a sentença de condenação transitar em julgado (...).***

V. ***O artigo 829.º-A acolheu duas distintas modalidades de sanção pecuniária compulsória, tendo em conta o tipo de obrigação cujo cumprimento se destina promover: a primeira (n.º 1), de natureza judicial, fixada pelo tribunal a requerimento do credor, quando em causa esteja o cumprimento de obrigações de prestação de facto infungível; a segunda (n.º 4), de natureza legal, previamente fixada por lei e de funcionamento automático, aplicável em caso de condenação no cumprimento de uma obrigação pecuniária de quantia certa – in* Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, no proc. n.º 708/14.3T8OAZ-A.P1.S1, de 23/02/2021.**

A) RELATÓRIO

No dia 01/10/2021, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a com sede em **alegando, essencialmente, o seguinte:**

1) Em janeiro de 2020 comprou à Reclamada 18 passagens aéreas para o mês de julho de 2020, no valor de €2.694,88;

2) Face à situação pandémica, as viagens foram canceladas;

3) Na altura, solicitou o reembolso do valor pago;

4) No entanto, foram emitidos 18 vales com validade até maio de 2021 e, após essa data, poderia solicitar o reembolso;

5) Deixou passar o prazo previsto e em junho de 2021, conforme acordado e estabelecido pela Reclamada, solicitou o reembolso do valor pago;

6) Desde junho de 2021 protelam o pedido de reembolso e erradamente ainda emitem novas validades para os vales, validades essas em que não está interessado, pois pretende somente o reembolso do valor pago.

Peticiona o reembolso de €2.694,88 na sua conta bancária, no prazo de 15 dias. Ultrapassado o prazo e não sendo efetuado o reembolso, pretende indemnização no valor de €25,00 por cada dia de atraso.

A Reclamada não apresentou contestação nem compareceu ou se fez representar em audiência.

A audiência realizou-se no dia 15/03/2022, nas instalações da Câmara Municipal de para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos art.º 297º e 306º, n.º 1 do Código de Processo Civil (CPC), em €2.694,88 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC. A Lei de RAL estabelece especificamente a aplicação dos mecanismos de resolução alternativa a litígios nacionais e transfronteiriços, os últimos dos quais correspondem a litígios *em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado membro diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido* (alínea i) do art.º 3).

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito ao reembolso do valor de €2.694,88 que peticiona pela aquisição dos bilhetes de avião à Reclamada e a aplicabilidade de sanção pecuniária compulsória, no valor de €25,00 igualmente peticionada.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) Em janeiro de 2020, o Reclamante comprou à Reclamada, pelo menos, 16 bilhetes de avião (ida e volta), no valor total de €2.934,85;

2) Face à situação pandémica, as viagens foram canceladas pela Reclamada;

3) Aquando do cancelamento, o Reclamante solicitou o reembolso do valor pago;

4) A Reclamada emitiu, pelo menos, 16 vales com validade até maio de 2021;

5) Em junho de 2021, o Reclamante solicitou o reembolso do valor pago;

6) Desde junho de 2021, a Reclamada protela o reembolso peticionado e continua a emitir novas validades para os vales.

Factos <u>não provados:</u>

Não ficou demonstrado que o Reclamante tenha adquirido 18 bilhetes de avião.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 35º, n.º 2 da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), a falta de contestação por parte da Reclamada não importa a confissão dos factos. Assim, para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pelo Reclamante em audiência, o depoimento da testemunha e os documentos juntos.

Pelo Reclamante foi dito, de forma espontânea, coerente e clara que adquiriu os bilhetes de ida e volta para familiares e amigos comparecerem no seu casamento que se iria realizar em julho de 2020, com partida de e chegada ao com escala em A testemunha, sua companheira, também referiu que a aquisição dos bilhetes tinha como propósito a presença de amigos e familiares no casamento a celebrar entre ambos no dia 11/07/2020, o qual acabou por ser adiado.

O Reclamante referiu que, mesmo antes de serem emitidos os vales, exigiu o reembolso do valor pago, mas que tal solução lhe foi negada pela companhia aérea. Acrescentou que os contactos eram realizados maioritariamente por telefone, mas que exigia que a Reclamada enviasse emails que comprovassem a reclamação realizada e a confirmar que iriam tomar diligências no seguimento do contacto. Estas declarações são corroboradas pelos emails remetidos pela Reclamada ao Reclamante, juntos por este, aos autos.

No entanto, conjugadas as declarações do Reclamante com os documentos juntos aos autos, não ficou demonstrado que o Reclamante tenha adquirido 18 bilhetes. O Reclamante referiu que cada bilhete teve um custo de €153,54, contudo tal conclusão não se alcança dos valores debitados da sua conta, sendo que os vales emitidos pela Reclamada indicam também valores diferentes entre si. Por outro lado, em audiência, o Reclamante referiu que no valor peticionado também se inclui o custo adicional com taxa de bagagem referente a três passageiros, no valor de €60,00 por viagem e por pessoa, dos quais apenas o montante de €60,00 foi reembolsado. Através do extrato bancário junto aos autos verifica-se que foi cobrado duas vezes o valor de €120,00, um dos quais foi devolvido, e uma vez o valor de €60,00. De acordo com as declarações do Reclamante, a taxa de €120,00 referente à bagagem de um dos passageiros está incluída na cobrança de €520,68 (sendo o excedente correspondente a

bilhetes), o que significaria que foi cobrado, no total 300,00. Deste valor terá sido, segundo referiu, reembolsado €60,00. Porém, mais uma vez, trata-se de declarações do Reclamante que não se conseguem retirar dos documentos juntos e que por si só não chegam para dar estes factos como provados. Pela testemunha foi também referido que o Reclamante tinha um ou outro irmão que tinham bagagem extra, mas não soube concretizar o n.º de bagagem nem os valores referentes a esse custo.

Conseguimos, apenas, concluir que o Reclamante adquiriu 16 bilhetes (ida e volta), uma vez que só estão identificados 16 passageiros e 16 códigos de vales nos documentos juntos aos autos. Quanto ao valor pago, concluímos que o Reclamante pagou um total de €2.934,85, o que foi obtido através da soma das importâncias constantes do extrato bancário referentes à , deduzidos os montantes que foram devolvidos e que constam igualmente do referido extrato. O valor individual dos bilhetes não foi apurado, nem foi apurado quanto terá sido cobrado a título de taxa de bagagem. Também não foi possível perceber o que inclui o montante global pago pelo Reclamante – superior ao valor que aqui peticiona – admitindo-se como hipótese que o Reclamante tenha, de facto, adquirido 18 bilhetes, mas que não o tenha consigo demonstrar.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Com interesse para a decisão da causa relevam as disposições do Regulamento (CE) N.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

Nos termos do art.º 5º, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a receber da transportadora aérea assistência nos termos do artigo 8.º. Por sua vez, o art.º 8º define que deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre o reembolso no prazo de sete dias, do preço total de compra do bilhete[1], ou o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade.

Sabemos que a pandemia por COVID-19 levou à introdução de medidas excecionais que impuseram limitações a determinados direitos dos passageiros. A nível comunitário, foi publicado o Aviso da Comissão n.º 2020/C 89 I/01, que estabeleceu orientações para a

[1] Por "bilhete" entende-se *um documento válido que dá direito a transporte, ou um equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte electrónico, emitido ou autorizado pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado* (art.º 2º f) do Regulamento).

interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da Covid-19.

No que respeita ao reencaminhamento (2.1.), foi definido que *as circunstâncias do surto de COVID-19 podem ter incidência no direito de escolher o reencaminhamento na «primeira oportunidade»*, pois *pode ser impossível para os transportadores reencaminhar o passageiro para o destino previsto num curto espaço de tempo. Por conseguinte, o reembolso do preço do bilhete ou um reencaminhamento numa data posterior, «da conveniência do passageiro», poderão ser preferíveis para o passageiro.*

Quanto ao reembolso, ficou definido expressamente que, nas situações em que é o transportador a anular a viagem, **a eventual oferta de um vale, *não pode afetar o direito do passageiro de optar em vez disso pelo reembolso*** (2.2).

Neste sentido, as limitações decorrentes da pandemia poderiam criar obstáculos ao reencaminhamento dos passageiros, mas o reembolso teria de ser assegurado, no prazo de 7 dias, pela companhia aérea. A partir do momento em que o passageiro opta pelo reembolso do valor pago, não pode a companhia aérea emitir vales de forma absolutamente arbitrária.

Não obstante termos concluído que o Reclamante pagou €2.934,85, a decisão a proferir não pode ir além do peticionado, em respeito pelo disposto no n.º 1 do art.º 609º do CPC.

O Reclamante peticiona, ainda, o pagamento de €25,00 por cada dia de atraso, por parte da Reclamada, em proceder ao reembolso do montante pago. Trata-se da fixação de sanção pecuniária compulsória que tem como finalidade compelir o devedor a cumprir a decisão a proferir nesta sede.

Estabelece o art.º 829º-A do Código Civil, sob a epígrafe "Sanção pecuniária compulsória" que *nas obrigações de prestação de facto infungível, positivo ou negativo, salvo nas que exigem especiais qualidades científicas ou artísticas do obrigado, o tribunal deve, a requerimento do credor, condenar o devedor ao pagamento de uma quantia pecuniária por cada dia de atraso no cumprimento ou por cada infracção, conforme for mais conveniente às circunstâncias do caso* (n.º 1). *A sanção pecuniária compulsória prevista no número anterior será fixada segundo critérios de razoabilidade, sem prejuízo da indemnização a que houver lugar* (n.º 2). *O montante da sanção pecuniária compulsória destina-se, em partes iguais, ao credor e ao Estado* (n.º 3). ***Quando for estipulado ou judicialmente determinado qualquer pagamento em dinheiro corrente, são automaticamente devidos juros à taxa de 5% ao ano, desde a data em***

que a sentença de condenação transitar em julgado, os quais acrescerão aos juros de mora, se estes forem também devidos, ou à indemnização a que houver lugar (n.º 4).

Conforme preâmbulo do DL n.º 262/83, de 16/06 que aditou este artigo ao Código Civil, *a sanção pecuniária compulsória visa, em suma, uma dupla finalidade de moralidade e de eficácia, pois com ela se reforça a soberania dos tribunais, o respeito pelas suas decisões e o prestígio da justiça, enquanto por outro lado se favorece a execução específica das obrigações de prestação de facto ou de abstenção infungíveis.* ***Quando se trate de obrigações ou de simples pagamentos a efectuar em dinheiro corrente, a sanção compulsória - no pressuposto de que possa versar sobre quantia certa e determinada e, também, a partir de uma data exacta (a do trânsito em julgado) - poderá funcionar automaticamente****. Adopta-se, pois, um modelo diverso para esses casos, muito similar à presunção adoptada já pelo legislador em matéria de juros, inclusive moratórios, das obrigações pecuniárias, com vantagens de segurança e certeza para o comércio jurídico.*

O artigo 829.º-A acolheu ***duas distintas modalidades de sanção pecuniária compulsória****, tendo em conta o tipo de obrigação cujo cumprimento se destina promover: a primeira (n.º 1), de natureza judicial, fixada pelo tribunal a requerimento do credor, quando em causa esteja o cumprimento de obrigações de prestação de facto infungível;* ***a segunda (n.º 4), de natureza legal, previamente fixada por lei e de funcionamento automático****, aplicável em caso de condenação no cumprimento de uma obrigação pecuniária de quantia certa – in* Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, no proc. n.º 708/14.3T8OAZ-A.P1.S1, de 23/02/2021.

Neste sentido, entendemos que, estando em causa obrigação pecuniária de quantia certa, o Reclamante tem apenas direito à taxa legal fixada, de 5%, nos termos do n.º 4 do art.º 829º A do CPC, a qual é de aplicação automática, caso a Reclamada incumpra a decisão vertida na presente sentença.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder ao reembolso do montante de €2.694,88, absolvendo-a do demais peticionado.

Notifique.

Fafe, 5 de abril de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)