




TRIBUNAL ARBITRAL


P. nº 1637/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

[REDACTED] pediu que [REDACTED] seja condenada a restituir-lhe a quantia de € 223, correspondente ao valor que lhe pagou como contrapartida da mudança de nome de um de dois passageiros de uma reserva para um voo que, devendo ter sido realizado em 15/9/22, foi cancelado pela reclamada.

A reclamada não contestou, mas fez-se representar na audiência pela sua Mandatária, que aí prestou esclarecimentos.

*

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se a seguinte factualidade:

1) Em 10/9/22, a reclamante reservou para o voo que a reclamada previa efectuar no subsequente dia 15 duas passagens, uma para si e outra para [REDACTED] em classe executiva, a única então disponível, porque as ditas passagens teriam que ser impreterivelmente feitas nesse dia 15.

2) Porém, ao fazer a reserva, por vício na manipulação pela reclamante do computador, este assumiu as duas passagens no único nome de [REDACTED]

3) Por se tratar de um erro, a reclamada autorizou a mudança de nome, mas exigiu o pagamento, que veio a ser feito pela reclamante, das quantias de € 25, a título de taxa para alteração do nome, e de € 198, correspondente à diferença entre a tarifa cobrada aquando da reserva e a vigente aquando da alteração.

4) A reclamada não devolveu à reclamante as referidas quantias, no total de € 223.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor das declarações da reclamante e dos documentos juntos aos autos, complementado pelos esclarecimentos prestados na audiência pela





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM
TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Mandatária da reclamada, na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, consumidora, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A pretensão da reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ela justificada com a necessidade de lhe ser restituída essa quantia que a reclamada embolsou, apesar de a mesma não ser a contrapartida de qualquer serviço que tivesse executado, uma vez que incumpriu a prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes, ao cancelar o voo para o qual a reclamada reservara as passagens.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que, em parte, essa prova foi claramente feita.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Como se viu, a reclamada obrigou-se a proporcionar as viagens para dois passageiros, que a mesma não efectuou, sendo, pois, indubitável que não realizou o interesse da credora na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por ela patentemente incumprida.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nada tendo sido demonstrado nesse conspecto.





S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM
TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação do dano demonstrado e tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Ora, perscrutada a factualidade, constata-se que a quantia de € 25, cobrada pela reclamada a título de taxa para alteração do nome, não é adequadamente imputável ao incumprimento desta, mas apenas ao erro cometido pela reclamante quando efectuou a reserva.

Diferentemente, o desembolso da reclamante quanto à quantia de € 198 constitui um dano patrimonial adequadamente imputável ao incumprimento da reclamada: não tendo esta cumprido a prestação estipulada, não tem direito à contrapartida (tarifa) à mesma correspondente, sendo despicienda qualquer alteração que a mesma possa ter sofrido na trajectória temporal decorrida após a celebração do contrato.

Assim, procede nessa medida a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] [REDACTED], e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a restituir-lhe a quantia de € 198 (cento e noventa e oito euros).

3

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 19/12/22

