



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n.º 1788/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

[REDACTED] pediu que “[REDACTED]” seja condenada a pagar-lhe a quantia de € 111,91, correspondente ao valor que lhe pagou pela alteração da reserva *online* (€ 52) e ao montante do subsídio de mobilidade de que se viu privado de receber.

Para tanto alegou, em suma: o reclamante adquiriu à reclamada um bilhete para uma viagem mediante o pagamento de uma tarifa (“*Plus*”) que, nos termos convencionados, lhe possibilitaria alterar gratuitamente a reserva do regresso; entretanto, a reclamada apenas lhe permitiu alterar o regresso para “classe executiva” mediante o pagamento de € 52, apesar de haver disponibilidade em “classe económica”; como consequência, viu-se também privado de parte (€ 59,91) do subsídio de mobilidade.

A reclamada não contestou nem compareceu na audiência.

*

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

Fixo a este procedimento o valor de € 111,91.

II-FUNDAMENTAÇÃO OS FACTOS

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

1) O reclamante contratou com a reclamada a realização de uma viagem mediante o pagamento de uma tarifa (“*Plus*”) que, nos termos convencionados, lhe possibilitaria alterar gratuitamente a reserva do bilhete de regresso.

2) Entretanto, tendo precisado de alterar tal regresso para o dia 14/7/23, o *site* da reclamada apenas o permitia fazer para a “classe executiva” mediante o pagamento de € 52, apesar de haver disponibilidade em “classe económica”.

3) Tendo contactado a reclamada para resolver a situação, não recebeu dela resposta.

4) No dia 2/6/23, após novo contacto, na ausência de resposta em tempo útil e por forma a garantir viagem no voo pretendido, optou por efectuar a alteração da reserva *online*, pagando o acréscimo de € 52.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

5) Na altura, havia disponibilidade de lugares em “classe económica”, quer *online*, quer no aeroporto.

6) Tendo o reclamante solicitado o subsídio de mobilidade, este foi-lhe atribuído com uma redução de € 59,91, devido à alteração ter sido feita para a “classe executiva”, sem o reclamante ter tido opção de escolha.

*

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 do reclamante e dos documentos juntos aos autos, na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com 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 do reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ele justificada com a necessidade de o mesmo ser ressarcido do dano patrimonial sofrido em consequência do incumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes.

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 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 alterar gratuitamente a reserva do bilhete de regresso, naturalmente na mesma classe (“económica”), desde que houvesse lugares disponíveis, o que se demonstrou suceder. Porém, a reclamada efectuou tal reserva para a “classe executiva” e exigiu do





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

reclamante o pagamento da quantia (suplementar) de € 52, o que acarretou para o reclamante, ainda, a privação de parte (€ 59,91) do subsídio de mobilidade que lhe foi atribuído.

É, pois, indubitável que a reclamada não realizou o interesse do credor 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.

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 o reclamante sofreu adequadamente o dano patrimonial por cuja reparação se quedou por peticionar.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada “[REDACTED]” a pagar-lhe a quantia de € 111,91 (cento e onze euros e noventa e um cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 14/2/24

Alexandre Reis

Alexandre Reis

