

-Sentença Arbitral-

Retificada – Artigo 45.º/1 (LAV)

Processo de Arbitragem n.º 2345_2024.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a demandada logrado provar o reembolso à demandante do preço da viagem para a cartão de crédito usado para pagamento, tal como estava obrigada por força do “ónus da prova”, consagrado no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, no seguimento do cancelamento da viagem que aquele lhe havia contratado, porquanto os documentos apresentados para o efeito são documentos particulares emitidos internamente dos quais poderá resultar, no máximo, a prova que foi dada uma ordem de reembolso, mas nunca a efetivação do reembolso, este tribunal arbitral conclui que a demandante não foi reembolsada do preço da viagem cancelada, tendo, por isso, a demandada, violado o princípio geral da “Boa Fé” e o dever de prestação de serviço sob “Padrões de qualidade”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 2.º e 7.º** da lei acima citada.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante _____, residente na _____

_____ em Vale de Cambra, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **2345_2024**, contra a demandada _____

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no reembolso da quantia de €1.281,93, relativa ao preço da viagem, no seguimento do cancelamento da contratada entre ambos.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que reembolsou o preço da viagem à demandante, pugnando, por isso, a final, pela improcedência total da ação arbitral e a sua absolvição do pedido.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 14-01-2025, pelas 15:00.

A demandante esteve presente e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª

, Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que a demandada seja condenada no reembolso da quantia de €1.281,93 por corresponder ao preço da viagem que não lhe foi reembolsado, tal como pedido e aceite pela demandada, e esta pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido, em virtude de já ter reembolsado tal quantia à demandante.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€1.281,93**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do reembolso pretendido pela demandante.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante, que se revelaram autênticas, genuínas, espontâneas, coerentes e, por isso, credíveis, em consonância, aliás, com os documentos que juntou aos autos, o depoimento da testemunha Tânia Sofia Dias Marreiros Fondvilla, trabalhadora da demandada, que se limitou a reproduzir o que é dito

na contestação, os factos confessados e/ou admitidos por acordo e/ou provado por documentos, os documentos juntos aos autos pelas partes, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. Em 11-05-2024 a demandante adquiriu à demandada, através do portal desta na internet, dois bilhetes de avião, para as viagens Porto-São Paulo (Brasil) e São Paulo-Lisboa, pelos quais o preço total de €1.281,93, através de cartão de crédito;
2. No dia 12-05-2024 a demandante resolveu o contrato celebrado com a demandada e solicitou o reembolso do preço;
3. A demandada aceitou a resolução do contrato, emitiu a ordem de reembolso do preço e comunicou essa informação à demandante;
4. No dia 28-05-2024 a demandada informou a demandante, através de e-mail, que havia reembolsado o preço;
5. No dia 12-07-2024, em resposta às diversas reclamações da demandada, a demandada informou-a, novamente por e-mail, que o reembolso fora efetuado;
6. Até à presente data a demandada não creditou o preço das viagens (€1.281,93), no cartão de crédito da demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-6 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se determinantes as declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral e os documentos juntos com a reclamação inicial.

Revelou-se determinante, também, o incumprimento, pela demandada, do “ónus da prova” previsto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que determina que *“1 – Cabe ao prestador do serviço a prova de todos factos relativos ao incumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.”*

De igual modo não cumpriu o ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, que prescreve que *“2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.”*

Tendo alegado o cumprimento da sua obrigação de devolução à demandante do preço pago pela viagem que ainda não lhe reembolsara, a demandada estava obrigada a provar que realizou esse reembolso.

Para o efeito exigia-se que a demandada apresentasse documentos que demonstrassem, inequivocamente, que o reembolso ocorreu, ou seja, que o valor em causa fora transferido e creditado no cartão de crédito da demandante.

Ora, isso não aconteceu, porquanto a demandada limitou-se a apresentar um conjunto de documentos particulares internos emitidos pelos seus serviços dos quais não resulta, minimamente, que o reembolso tenha sido realizado.

No entanto, estes documentos não provam o que foi alegado, ou seja, que o reembolso foi realizado, pois não basta apresentar um documento interno que menciona o reembolso para se concluir que o mesmo ocorreu.

Confrontando os documentos apresentados pela demandada e o que foi apresentado pela demandante este tribunal arbitral não poderia deixar de valorizar este em detrimento daqueles, para concluir pela inexistência do reembolso.

Note-se, ainda, que era exigível à demandada, em cumprimento dos ónus da prova acima enunciados, que apresentasse um documento comprovativo da creditação do valor do reembolso no cartão de crédito da demandante.

Bem sabemos que a demandada é uma empresa que realiza muitíssimos movimentos financeiros, mas isso não pode servir de desculpa para não provar os factos que alegou, sobretudo quanto está em causa o cumprimento de uma obrigação de serviço público e o ónus da prova do seu cumprimento, à luz do citado **artigo 11.º**.

Pese embora, a demandada tenha contestado a ação arbitral, a verdade é que a demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (“11 - *Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.*”), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que “2. *As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, exceto nos casos em que a lei o proibir.*”.

Em face do exposto, este tribunal arbitral conclui, então, que a demandante logrou provar os factos constitutivos do direito alegado, à luz das regras do ónus da prova previsto no **artigo 342.º**, do Código Civil, e que a demandada não conseguiu, ao invés, provar os factos impeditivos do direito alegado pela demandante, de acordo com disposto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil.

IV. – Enquadramento de Direito:

O objeto deste litígio arbitral diz respeito ao reembolso do preço pago pela demandante à demandada por conta de dois bilhetes de avião para as viagens Porto-São Paulo e São Paulo-Lisboa.

Este Tribunal Arbitral foi convocado para conhecer desta causa arbitral e para decidir se o reembolso foi cumprido e, em caso de resposta negativa, se o incumprimento é imputado a alguma das partes e, em caso de resposta afirmativa, se desse incumprimento resultaram danos suscetíveis de merecerem a tutela do direito.

Da matéria de facto resultou provado, então, que tal reembolso não ocorreu.

Não tendo a demandada logrado provar o reembolso à demandante do preço da viagem para a cartão de crédito usado para pagamento, tal como estava obrigada por força do

“ónus da prova”, consagrado no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, no seguimento da resolução do contrato, porquanto os documentos apresentados para o efeito são documentos particulares emitidos internamente dos quais poderá resultar, no máximo, a prova que foi dada uma ordem de reembolso, mas nunca a efetivação do reembolso, este tribunal arbitral conclui que a demandante não foi reembolsada do preço da viagem cancelada, tendo, por isso, a demandada, violado o princípio geral da “Boa Fé” e o dever de prestação de serviço sob “Padrões de qualidade”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 2.º e 7.º** da lei acima citada.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada**, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **condeno a demandada a pagar à demandante a quantia de €1.281,93**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.281,93** (mil duzentos e oitenta e um euros e noventa e três cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Braga, 08-04-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

