

Proc. n.º 967/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A., residente na -----, contribuinte fiscal --- --- ---.

Reclamada: B., sede -----, titular do NIPC --- --- ---.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 11 de março de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à cobrança de taxa pela realização de *check in* presencial.

Segundo o reclamante, no dia 24 de janeiro de 2024, o mesmo adquiriu no sítio de *internet* da reclamada bilhetes de avião de ida e volta para Milão para si próprio e para três outros passageiros que o acompanhariam, a mulher e dois filhos menores. No dia 5 de março de 2024, contactou telefonicamente os serviços da reclamada no sentido de solicitar a separação da sua reserva em relação aos restantes passageiros, dando que estes acabariam por não viajar. Quando o reclamante tentou fazer o *check in on line*, constatou que essa operação só seria possível se realizasse o *check in* seu e de um dos filhos. Por esse motivo e considerando que o filho não iria viajar, absteve-se de fazer o *check in online* e fê-lo presencialmente. Para realização do *check in* presencial foi-lhe exigido o pagamento do valor de 55,00 eur. O reclamante pretende que lhe sejam devolvidos os 55,00 eur que entende terem sido indevidamente cobrados.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, alegou que o pedido de separação de reservas foi atendido e que, apesar de o reclamante aparecer associado ao filho e de o *check in online* implicar a realização conjunta da operação para os dois passageiros, não haveria qualquer inconveniente em fazê-lo, ou seja, o reclamante não ficou impedido de fazer o *check in on line* e não havia inconveniente em fazer também o do filho, mesmo que este não fosse embarcar. Nessa medida, cobrou a taxa de realização de *check in* presencial que está contratualmente prevista.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 10 de julho de 2024, diligência a que compareceram o reclamante e a reclamada, esta devidamente representada pelo respetivo e Ilustre Mandatário. O litígio é suscetível de ser decidido por via



de arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) O reclamante adquiriu à reclamada quatro bilhetes para viagem de avião de ida e volta para Milão, sendo os mesmos destinados a si próprio, à sua mulher e aos seus dois filhos menores.
- B) Os três passageiros familiares do reclamante acabaram por decidir não fazer a viagem.
- C) O reclamante contactou telefonicamente os serviços da reclamada a quem pediu que a sua reserva fosse tratada de modo separado relativamente às restantes passagens.
- D) O reclamante procurou realizar o seu *check in on line*, ao que procedeu dentro do prazo de que dispunha para o efeito.
- E) O reclamante não concretizou o referido em D) porque a realização do seu *check in* implicava obrigatoriamente a realização do *check in* de um dos seus filhos menores, o que o reclamante não pretendia fazer.
- F) Quando efetuou o *check in* presencial, a reclamada cobrou ao reclamante a quantia de 55,00 eur.
- G) A quantia referida em F) está prevista nas condições gerais divulgada pela reclamada junto dos seus clientes.
- H) O reclamante pagou a quantia referida em F), ainda que entendesse que o pagamento não era devido.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente, não se considerou provado que o reclamante estivesse impedido, por qualquer motivo, de efetuar o *check in on line*.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados resultaram essencialmente do acordo das partes. Na realidade e do ponto de vista do cruzamento das versões carreadas pelas duas partes, não existe matéria que seja verdadeiramente controvertida. Aliás, o reclamante aceita que o valor dos 55,00 eur fosse devido, se o *check in* fosse realizado presencialmente. O que não aceita é que dispusesse de condições para fazer o *check in on line*, uma vez que isso implicaria fazê-lo também em relação



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

ao filho menor que não ia viajar. Contudo, o reclamante também não conseguiu demonstrar qualquer inconveniente ou prejuízo concreto associado à realização do *check in* do filho.

De resto, foram também valoradas as declarações de parte do reclamante e a documentação de fls 5 e seguintes (prints de mensagens geradas pelos serviços ou pela aplicação disponibilizada pela reclamada aos seus clientes).

O reclamante referiu que fez a reserva *online* para a família toda. Entretanto houve uma mudança de planos e só ia o reclamante. Ligou para a reclamada para separar as reservas. A separação foi feita. Quando foi fazer o *check in on line* apareceu o bebé filho do reclamante e o sistema obrigava a fazer o *check in* do bebé, afirmando que o bebé também ia. Achou que poderia dar problemas e não fez o *check in on line*. No aeroporto disseram que poderia ter feito que não havia problema nenhum. E que tinham de cobrar mesmo a taxa. Que depois teria de fazer a reclamação. Foi o que fez. Mas a reclamação não foi atendida. Quando tentou fazer o *check in on line* entendeu que não deveria fazer o do filho dado que ele não ia. Não sabia que podia ter feito de qualquer maneira, nem tinha ideia nenhuma de que seria totalmente normal. As respostas às reclamações eram *standard* e dava a ideia de que não se estavam a referir à sua reclamação concreta. Enviou *prints* a demonstrar que o filho estava obrigatoriamente associado ao *check in* do pai. Nessa medida entende que o que fez foi o correto.

Fundamentação jurídica

Face à matéria de facto dada como provada, a reclamação deve ser julgada improcedente. Com efeito, ficou provado que o valor dos 55,00 eur estava contratualmente previsto para a realização do *check in* presencial, sendo certo que foi essa a forma pela qual o *check in* foi feito. Se é certo que o reclamante procurou efetivamente fazer o *check in on line*, a verdade é que não ficou demonstrado que não o pudesse ter feito. Podia, sendo certo que a associação do passageiro menor à reserva do reclamante e a consequente realização simultânea do *check in* do filho seria sempre uma circunstância não imputável ao reclamante, na medida em que atempadamente o mesmo tinha pedido a separação das reservas.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada.

Notifique-se.

Braga, 24 de julho de 2024

O Juiz-Árbitro

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt