



Processo n.º 1405/2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

I

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).



O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 28 de setembro de 2023, às 11h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido a pedido das partes por videoconferência na plataforma Zoom.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que a 13 de fevereiro de 2023 adquirira por €989.83 três bilhetes, através do site da B, cujo reembolso/cancelamento pediu nas primeiras 24h após a compra.

Efetivamente veio a receber o reembolso da quantia de €311,61, que desconhece a que se reporta, pois foi enviado o valor em voucher, e ainda €29.

Abriu várias reclamações no site da transportadora mas sem efeito, e considera que está em prejuízo ainda o valor de €678.22.

Chegou a pedir o reembolso total em numerário, mas não obteve respostas nem o devido andamento do caso.

Contactada a entidade reclamada, a mesma não se pronunciou, nem apresentou qualquer contestação ao processo.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante.



Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, fixa-se o valor da causa em **€678.22** (seiscentos e setenta e oito euros e vinte e dois cêntimos).

4. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente via zoom o Reclamante, e a Reclamada, representada pela ilustre mandatária Dra. C.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, tendo sido ouvidas as partes.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. *Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante fez uma compra de três bilhetes no site da B a 13.02.2023, com destino a
- b. A compra foi prontamente paga na quantia de €989,83.
- c. O cancelamento da aquisição foi feito nas primeiras 24h.
- d. Não houve reembolso integral do valor pago.
- e. Nos termos contratuais destes bilhetes consta a necessidade de pagamento de uma taxa de 30€ em voos continentais, em caso de cancelamento.



f. Os pedidos de anulação da compra pelo consumidor que cumpram os requisitos supra serão reembolsados via voucher, e não em numerário.

g. O Reclamante fez uma queixa formal, escrita, mas não viu a sua pretensão atendida;

h. Foi recebido – em data não apurada – a quantia de €311,61.

i. Ainda está em falta o reembolso de €678,22, em voucher, com validade de 1 ano, nos termos das condições contratuais.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, e o alegado pela mandatária da Reclamada, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

a. Que o processo já esteja encerrado, como dava a entender na Plataforma da B.

b. Que tenha existido o devido reembolso do valor da compra realizada.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito



Entre a reclamante e a reclamada existiu um contrato para a prestação de transporte aéreo como passageiro.

Esta relação é regulada pelo contrato realizado na aquisição do bilhete e rege-se pela legislação aplicável ao setor.

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial a quem o reclamante contratou a prestação do serviço de transporte aéreo, estamos perante uma relação de consumo genericamente pensada.

Estes serviços são regulados quer pelas condições contratuais aceites pelas partes, como pelo Regulamento de Transporte Aéreo de Passageiros, Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho.

Por força das condições contratuais, conforme informação constante dos autos, o consumidor após uma compra no site, tem 24h para a cancelar e ser devidamente ressarcido.

Mas esse reembolso ocorre via voucher, com validade de 1 ano, e terá de ser paga uma taxa em voos continentais de €30.

No caso o consumidor pagou €989,83, e acabou por ser ressarcido de €311,61, e ao mesmo tempo de €29, tendo-se criado uma confusão sobre o desconto ou não da taxa de reembolso suprarreferida.

Mas haverá – mesmo já com o desconto dessa taxa – um valor já apurado em audiência de €678,22 que deverá ainda ser ressarcido ao Reclamante, em voucher e com a validade de 1 ano.

Desta feita em cumprimento das condições contratuais realizadas deverá a B corrigir o procedimento e emitir o referido voucher.



Considerando este tribunal arbitral que há assim cabimento ao pedido realizado, e por isso deve ser emitido o referido voucher no valor e prazo de validade supra indicado e ser enviado ao consumidor de forma célere, e em até 30 dias depois desta decisão se tornar efetiva.

7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente.

Deposite e notifique.

Lisboa, 08 de outubro de 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos