



Processo n.º 1299/2024

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.

2. 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 02 de julho de 2024, às 15h, 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.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese que comprou uma viagem de Lisboa – Terceira em 01.01.2024 para viajar no dia 02.01.2024 por morte de um familiar. Comprou a viagem na B. dado que na hora que comprou não havia mais voos disponíveis, nas outras companhias por se tratar de início do ano e muita afluência, apesar da hora do voo não lhe ser muito conveniente.

Passado algumas horas a S adicionou mais um voo com um horário muito mais conveniente e desta forma entrou em contacto com a B. para se informar se seria possível receber o reembolso da totalidade do valor pago na viagem, que era de €381,58, visto que tinha comprado a viagem há pouco tempo.

Indica a reclamante que foi-lhe dito durante a chamada que teria direito a receber a totalidade do valor, mas se aceitasse recebê-lo em voucher. E apesar de não lhe agradar totalmente essa opção acabou por aceitar e fez o procedimento completo para obter o valor total, tal como lhe fora indicado pelo assistente da B.

O voucher foi enviado algum tempo depois, mas com um valor inferior ao que tinham indicado, com menos €40, no total de €341,58. Voltou a ligar para o apoio da B. para esclarecer o porquê desta situação e foi indicado que não havia nenhuma razão para isso ter acontecido e deveria fazer uma reclamação



no formulário da companhia, dado que o voucher já tinha sido emitido e não podiam fazer nada pelo telefone.

Fez a reclamação pelo formulário, e posteriormente responderam a indicar que se tratava de uma taxa administrativa de €30. Essa taxa nunca lhe foi indicada que seria cobrada pelos colaboradores quando fez o contacto e além disso é um valor inferior ao que lhe deduziram no voucher. Voltou a responder ao email e nunca obtive resposta, por isso vem pedir a este tribunal o reembolso do valor total da viagem.

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

4. 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, fixa-se o valor da causa em **€40** (quarenta euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

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.



6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

6.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante fez uma compra de um bilhete no site da B. a 01.01.2024, com destino à ilha Terceira.
- b. A compra foi prontamente paga na quantia de €381.58;
- 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. A Reclamante fez uma queixa formal, escrita, mas não viu a sua pretensão atendida;
- h. Foi recebido – em data não apurada – um voucher no valor de €341.58, que ainda está em vigor
- i. Ainda está em falta o reembolso de €40;
- j. Dos quais €10 serão devidos ao consumidor por ultrapassarem o valor da taxa pelo pedido de cancelamento.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos da 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.



6.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha existido outra informação para o valor do reembolso integral, sendo apenas uma menção verbal, e as gravações da chamada já não existindo;
- b. Que tenha existido o devido reembolso do valor da compra realizada, em emissão do respetivo voucher.

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.

7. Do Direito

Entre reclamante e 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 B., uma sociedade comercial a quem a reclamante contratou a prestação do serviço de transporte aéreo, estamos perante uma relação de consumo genericamente pensada, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 julho.

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.

E por força das condições contratuais, conforme informação constante no site da reclamada e trazida verbalmente em apresentação por audiência, um 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.

Essa informação consta ainda no site da Reclamada, fazendo parte das condições de venda, reembolso e cancelamento dos bilhetes, para as quais a mesma remeteu.

Desta feita em cumprimento das condições contratuais realizadas deverá a B. corrigir o procedimento e pagar a diferença em falta de €10, uma vez que haviam sido retirados €40 ao atual voucher que a consumidora dispõe, não obrigando a lei nem o contrato ao reembolso total como reclamado.

Considerando este tribunal arbitral que há assim cabimento parcial ao pedido realizado, e por isso deve ser devolvido o valor de €10 do diferencial entre a devida taxa, que deverá ser pago para o IBAN da reclamante (que acompanhará a sentença), podendo a mesma manter o atual voucher que tem ainda em validade.

8. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, sendo a Reclamada condenada ao pagamento de €10.

Deposite e notifique.

Lisboa, 05 de julho de 2024

A juiz-árbitro

Elionora Santos