

Processo nº 4401/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte Aéreo

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** Artº 342º, nº2 do Código Civil.

**Pedido do Consumidor:** Reembolso dos bilhetes de regresso a Lisboa, adquiridos à companhia aérea, no valor global de €785,80.

---

**Sentença nº 16/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamantes no processo)

(reclamada-Advogada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes os reclamantes e a mandatária da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude da mandatária da reclamada sustentar que *“a reclamada, que não teria que devolver o valor de regresso porque se tratava de um bilhete com tarifa Discount.”*

Com base nos documentos juntos e no conteúdo da reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:**

*1) Em 18/06/2018, o reclamante reservou passagens aéreas para si e para o seu companheiro, com destino a Copenhaga, com ida em 07/09/2018 e regresso em 10/09/2018 (Doc.1, fls 1 a 4), tendo pago o valor global de €452,40.*

*2) Em 06/09/2018, o reclamante recebeu o seu bilhete electrónico (Doc. 2, fls 1 e 2) e o do seu companheiro (Doc. 3, fls 1 e 2).*

3) Em 07/09/2018, o reclamante dirigiu-se ao Aeroporto de Lisboa e não chegaram a tempo à porta de embarque. De imediato o reclamante e o seu companheiro dirigiram-se ao balcão de apoio ao cliente da "reclamada", explicando os motivos que levaram ao atraso, tendo sido informados que a reclamada era alheia a tal situação e, como tal, para além de não ser possível conceder um voo de ida.

4) De imediato, o reclamante e o seu companheiro dirigiram-se ao balcão de apoio ao cliente da "reclamada", explicando os motivos que levaram ao atraso, tendo sido informados que a reclamada era alheia a tal situação e, como tal, para além de não ser possível conceder um voo de ida alternativo, também já não poderiam usufruir do voo de regresso a Lisboa.

5) Ainda em 07/09/2018, o reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da empresa reclamada, revelando a sua insatisfação pelo facto de já não poder usufruir do voo de regresso a Lisboa (Doc.4), que havia sido pago.

6) Perante a posição da reclamada, o reclamante viu-se obrigado a adquirir novas passagens à companhia aérea, para si e para o seu companheiro, tendo pago o valor total de €785,80 (Docs. 5 e 6).

7) O reclamante reiterou o pedido de reembolso dos bilhetes de regresso a Lisboa, adquiridos à "reclamada", não tendo obtido resposta, mantendo-se o conflito sem resolução.

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração que os reclamantes adquiriram na "reclamada", o bilhete de viagem para Copenhague de ida e volta no montante de €452,40, mas não efectuaram a viagem devido a terem chegado atrasados ao aeroporto, em relação à hora de partida do avião que os ia transportar.

Resulta provado que os reclamantes efectuaram a viagem para Copenhague em momento posterior, adquirindo bilhetes de transporte noutra companhia. Não puderam regressar a Portugal utilizando o bilhete de ida e volta adquirido à "reclamada", em virtude desta sustentar que se tratava de um bilhete específico e que de qualquer modo, esse era o critério usado por outras companhias.

Em nosso entender, a "reclamada" devia ter esclarecido os reclamantes que o tipo de bilhete que adquiriram não permitiria o seu regresso, caso não fizessem a viagem de ida. O facto de que os reclamantes teriam conhecimento disso e só neste caso estaria afastada a possibilidade de resserção do valor de regresso, cabia à "reclamada", nos termos do artº 342º, nº2 do Código Civil. Não tendo feito essa prova, o Tribunal entende que a reclamada deverá restituir aos reclamantes o valor correspondente ao regresso que será de 50% do valor pago.

Feitas as contas, uma vez que o reclamante pagou €452,40, aos 50% deste valor corresponde o valor de €226,20.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência ordena-se à "reclamada" a restituir ao reclamante o valor da viagem de regresso que corresponde a 50% ou seja o valor de €226,20. O pagamento será efectuado por através bancária para o NIB -, facultado pelo reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 29 de Janeiro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)