

Processo nº 1636/2020

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Regulamento 261/2004

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de € 201,63, por cancelamento de voo.

Sentença nº 223/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência, o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

A mandatária da reclamada informou que não recebeu o articulado da reclamação, e por isso não o tem em seu poder.

Foi-lhe enviado de imediato o articulado da reclamação por e-mail, que recebeu e leu.

Ouvida ainda quanto ao facto constante no nº 7 da reclamação, por ela foi dito que a reclamada ainda não entregou o valor reclamado de €201,63 ao reclamante, uma vez que o critério seguido entre as agências e a reclamada, vai no sentido de o valor ser em primeiro lugar enviado à agência para que esta por seu turno, pague aos clientes adquirentes das viagens.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os documentos juntos ao processo e a reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 15.02.2020, o reclamante adquiriu, através da "-", três passagens aéreas ida e volta Lisboa-Manchester-Lisboa, com ida a 3 e regresso a 6 de Abril de 2020, sendo que o voo de ida era operado pela reclamada e o voo de regresso pela "-".
2. Pela totalidade do serviço, o reclamante pagou a quantia de € 439,67 (doc.1, fls.4).
3. Em Março de 2020, sem que tivesse sido antecipadamente informado pela reclamada, o reclamante, através de consulta do site da reclamada, teve conhecimento que os voos tinham sido cancelados.
4. Após contacto com a reclamada, foi proposta a emissão de voucher no valor dos bilhetes ou a alteração da data do voo, o que não foi aceite pelo reclamante, pelo que apresentou reclamação (doc.2) à reclamada, reiterando o pedido de reembolso do valor pago pelos bilhetes, o que não veio a verificar-se.
5. Em 13.07.2020, a reclamada informou que os bilhetes foram adquiridos através de uma agência de viagens (--), pelo que os reclamantes deveriam contactar essa empresa e solicitar o reembolso em numerário, sendo que a reclamada, no âmbito da relação contratual estabelecida com as agências de viagens, reembolsa o pagador do bilhete, no caso em apreço a "--", reembolso esse que se processa através do sistema BSP Link e GDS disponibilizados pela organização IATA.
6. Na sequência dessa informação, o reclamante enviou o seu pedido de reembolso à "--" (doc.3).
7. Em 02.10.2020, a "--" devolveu ao reclamante a quantia de € 238,04, referente ao voo Manchester-Lisboa, operado pela "--", não tendo até à presente data procedido ao reembolso do valor pago pela reclamada, no montante de €201,63 (€439,67 – €238,04 = €201,63).

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração, os factos dados como assentes e a posição tomada pela reclamada no que se refere à restituição do valor dos bilhetes adquiridos pelo reclamante para as viagens referidas no nº 1 dos factos provados, entende-se que a reclamada deverá entregar o valor em falta dos bilhetes adquiridos pelo reclamante no valor de €201,63, diretamente ao reclamante, evitando deste modo, que a agência de viagens que não é parte neste processo, venha após o recebimento da reclamada do valor em causa, por seu turno entregá-lo ao reclamante.

Se assim não fosse e se seguisse o critério habitual da reclamada, verificar-se-ia um desperdício de tempo, para cumprir uma formalidade para o caso em apreciação e corria-se o risco da agência de viagens eventualmente não restituísse oportunamente o valor em causa ao reclamante.

DECISÃO:

Assim, julga-se procedente por provada a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar directamente ao reclamante o valor em falta de €201,63.

O valor a pagar pela reclamada ao reclamante será efectuado para o seguinte IBAN:

IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 24 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)