

Processo nº 2356/2020

TÓPICOS

Serviço Transporte Aéreo

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Regulamento nº 261/2004 do Parlamento Europeu do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, artºs 5º e 8º do mesmo Regulamento

Pedido do Consumidor Reembolso do valor pago pelo bilhete, no valor de € 229,90, por cancelamento do voo

Sentença nº 225/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presencialmente a representante da reclamante e através de vídeo conferência, a representante da reclamada.

Foi ouvida a mandatária da reclamada e por ela foi dito que, a reclamante não fez o pedido de reembolso à reclamada, facto que a reclamante nega, afirmando que formulou esse pedido através de e-mails.

Os e-mails não se mostram juntos ao processo.

Ouvida a reclamante por ela foi dito que *“ninguém lhe pediu que os juntasse”*.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

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

1. Em 05.05.2020, a reclamante adquiriu à empresa reclamada uma passagem aérea Lisboa-Maputo, voo a realizar-se em 17.07.2020, no valor de € 229,90 (doc.1).
2. Em 30.06.2020, a reclamada informou que o referido voo fora cancelado, podendo a reclamante solicitar o reembolso em voucher majorado em 20%, para utilizar noutra viagem (doc.2).
3. A reclamante recusou o voucher, tendo solicitado o reembolso do valor pago pelo bilhete em numerário, o que até à presente data não se verificou, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICO:

Tendo em consideração que a reclamante, adquiriu o bilhete referido no facto nº1 da reclamação que pagou por ele €229,90 e considerando que a viagem foi cancelada pela reclamada conforme consta no facto nº2 dado como provado, a reclamante tem direito à restituição pela reclamada do valor pago pelo bilhete, nos termos do disposto no Regulamento nº 261/2004 do Parlamento Europeu do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, artºs 5º e 8º do mesmo Regulamento, e por isso se julga procedente a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de €229,90, correspondente ao valor do bilhete, por ela pago à reclamante.

O pagamento a efetuar pela reclamada à reclamante será para o seguinte 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)

