

Processo nº 3285/2020

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Fornecimento de bens e prestação de serviços

Direito aplicável: Regulamento nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11/02/2004

Pedido do Consumidor: Indemnização pelo valor do bilhete de regresso a Lisboa, no valor de €235,51.

Sentença nº 230/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

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

Foi ouvida a mandatária da reclamada e por ela foi dito que, em virtude de se tratar de um bilhete de ida e volta, e uma vez que não se fez a ida, o reclamante teria nesse momento de informar a reclamada de que pretendia utilizar o voo de regresso, para que fosse feito o acerto. Isto tendo em conta que os bilhetes de ida e volta têm um preço diferente dos bilhetes só de ida ou só de volta. Não tendo o reclamante informado a reclamada, esta ficou desvinculada da obrigação de manter a viagem de regresso.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Em face dos documentos juntos ao processo e da reclamação, dão-se como provados os factos constantes da reclamação:

- 1) Em Setembro de 2019, o reclamante reservou passagem aérea, de Lisboa para Madrid, com ida e regresso em 11/09/2019, tendo pago o valor global de €230,00.
- 2) Em 11/09/2019, data da viagem, o reclamante dirigiu-se ao Aeroporto de Lisboa mas, por motivos excepcionais, não chegou a tempo à porta de embarque, encontrando-se a mesma fechada e perdendo assim o voo de ida.
- 3) De imediato, o reclamante dirigiu-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, pelo que o reclamante viu-se obrigado a adquirir uma nova passagem aérea para o mesmo dia.
- 4) Ainda em 11/09/2019, ao tentar realizar o check-in no aeroporto de Madrid, o reclamante foi informado que não poderia usufruir do voo de regresso a Lisboa, dado que não compareceu no voo com partida de Lisboa, pelo que o reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da empresa reclamada, revelando a sua insatisfação pelo facto de já não puder usufruir do voo de regresso a Lisboa, que havia sido pago.
- 5) Na mesma data, e perante a informação prestada pela "reclamada", o reclamante viu-se obrigado a adquirir nova passagem à "reclamada", de Madrid para Lisboa, tendo pago o valor total de €235,51.
- 6) O reclamante solicitou à "reclamada" o reembolso do valor pago pela passagem aérea de regresso a Lisboa, que não pôde utilizar, tendo a empresa reclamada recusado aceder ao pedido do reclamante, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração que conforme resulta da matéria dada como assente, designadamente o ponto nº 3, que o reclamante não utilizou a viagem de ida por ter chegado atrasado ao aeroporto, e como não se mostra provado que informou a reclamada de que pretendia utilizar o voo de regresso para que esta pudesse fazer o acerto de preçário, uma vez que as viagens sejam aéreas ou terrestres, quando adquirido um bilhete de ida e volta, são sempre mais baratas. Não tendo sido praticadas estas diligências, é por demais evidente que o reclamante não tem direito ao reembolso do valor que pagou pelo regresso. Tem sim direito a receber o valor das taxas de transporte aéreo que pagou, cujo valor o Tribunal não dispõe, mas tal facto não obsta a que a reclamada não tenha de devolver esse valor ao reclamante e por isso deve fazê-lo.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação, devendo a reclamada devolver ao reclamante o valor das taxas por este pagas pela não utilização do bilhete de ida e volta e que pagou sem que tivesse usufruído do benefício que teria se utilizasse esse bilhete de ida e volta

Nestes termos, a reclamada deverá calcular esse valor e depositar na conta do reclamante, devendo este para o efeito enviar o número do IBAN à reclamada

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 24 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)