

Processo nº 4253/2019

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte Aéreo

**Tipo de problema:** Contratos e vendas

**Direito aplicável:** Regulamento 261/2004

**Pedido do Consumidor:** Emissão de um voucher com validade de 2 anos ou o reembolso do valor pago pela viagem, no montante de €1.545,00.

---

**Sentença nº 32/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada Estagiária)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e a representante da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da reclamada entender que, se trata de bilhetes com uma tarifa especial e que no momento em que foi feita a proposta pela "reclamada" para validar até 21/11/2019, já não existia a situação de gravidez de risco por parte da esposa do reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:**

Em face da situação descrita, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 21/11/2018, o reclamante reservou 6 passagens aéreas (2 adultos e 4 crianças), através do site da "reclamada", com destino a Marraquexe (Doc.), com data de partida em 05/08/2019, tendo pago o montante total de €1.545,00.

2) Em 27/11/2018, a esposa do reclamante soube que estava grávida.

3) Em 11/01/2019, o reclamante e a sua esposa foram a uma consulta médica, e informaram o médico da viagem que iriam realizar em Novembro desse ano, tendo sido esclarecidos que não era aconselhável realizar essa viagem, dado que o bebé poderia nascer durante esse período.

4) Na mesma data, os reclamantes contactaram a linha de apoio do cliente da "TAP", expondo a situação em apreço e solicitando a emissão de um voucher, para que pudessem usufruir da viagem mais tarde.

5) A empresa reclamada propôs ao reclamante a emissão de um voucher com validade de 1 ano a contar da data de emissão, no caso, a contar desde 21/11/2018.

6) O reclamante não aceitou a proposta da empresa reclamada, dado que era previsível o bebé nascer em Agosto de 2019 e foram desaconselhados pelo médico a viajar para Marraquexe.

7) Informada sobre a recusa da proposta apresentada, a empresa reclamada informou o reclamante da impossibilidade de remarcação da viagem fora do prazo de validade, tendo o reclamante proposto a emissão de um voucher com validade de 2 anos ou o reembolso do valor pago pela viagem, no montante de €1.545,00.

8) A "reclamada" apenas reembolsou o reclamante das taxas aeroportuárias, no valor de €229,40, mantendo-se o conflito sem resolução.

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Estando provados os factos acima referidos, entende-se que não se vislumbra fundamento valido para que a "reclamada" não emita um novo voucher, não com a validade de um ano mas de seis meses a partir de hoje. Isto pelas seguintes razões:

Não está provado que a "reclamada" não tenha vendido todos os bilhetes a outras pessoas, e em consequência reembolsado o valor dos bilhetes vendidos ao reclamante.

Assim, independentemente de ser um caso excepcional a esposa do reclamante ter tido uma gravidez de alto risco, impossibilitando-a de viajar, facto que o reclamante provou com um documento médico junto da reclamada, e sendo certo que esta reconheceu que era um facto a ponderar, aceitou proceder ao adiamento da viagem para uma data posterior, ou seja até 21/11/2019, não se entende que agora se recuse a proceder ao adiamento por um período de seis meses.

Há que ter em conta que a "reclamada" tem em seu poder o valor pago pelo reclamante deduzido de €229,49, mantendo por isso em seu poder sem qualquer fundamento para o fazer, o valor de €1.315,60.

É de lamentar que a "reclamada" não tenha em consideração, que a data proposta por si ao reclamante para a realização da viagem até 21/11/2019, impunha ao reclamante e à sua esposa efectuarem uma viagem para o estrangeiro com uma criança de cerca de dois meses, o que é impensável em termos normais e familiares, face à necessidade de apoio de uma criança quase recém-nascida.

Não se compreende, que a reclamada sendo uma empresa de transportes considerada, tenha ficado com os €1.315,60 pertencente ao reclamante sem contrapartida ou qualquer fundamento para tal tanto mais que, não fez prova de ter tido qualquer prejuízo pelo facto do reclamante não ter efectuado a viagem com a sua família, na data designada inicial ou posteriormente.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a "reclamada" a:

a) emitir um voucher no valor de €1.315,60 para o reclamante utilizar numa viagem com a sua família pelo período de seis meses, a contar da data da notificação da sentença ou em alternativa,

b) restituir ao reclamante o valor que tem em seu poder sem qualquer justificação, caso não se verifique o ponto a).

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 26 de Fevereiro de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)