

**Processo nº 3701/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 31 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago de €244.70 pela viagem de Bissau para Lisboa cancelada pela reclamada sem qualquer aviso, acrescido de indemnização no valor de €652,57 relativa ao custo da aquisição de uma nova passagem área de Bissau para Lisboa.

---

**Sentença nº 129 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)  
(reclamada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo o reclamante e a representante legal da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude da representante da reclamada não estar mandatada para efectuar qualquer acordo.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Após análise da reclamação e dos documentos juntos com esta, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 02.09.2020, o reclamante adquiriu, via on-line, à reclamada uma passagem aérea, de ida Bissau para Lisboa, com escala em Casablanca, no dia 13.09.2020, tendo pago o valor global de €244.70.
- 2) Em 10.09.2020, ao deslocar-se à entidade de saúde creditada para a realização do teste Covid-19, para a viagem de Bissau para Lisboa, o reclamante tomou conhecimento do cancelamento do voo por outro passageiro, sem qualquer aviso ou informação da reclamada.
- 3) Nesse mesmo dia, para não perder os compromissos laborais, o reclamante procurou outra alternativa para deslocar-se de Bissau para Lisboa, tendo adquirido uma passagem aérea à----- para o dia 11.09.2020, pelo valor de €652,57.
- 4) Em 25.09.2020, após várias tentativas de contacto com a reclamante, o reclamante apresentou reclamação(Doc.5), solicitando o reembolso do valor pago pela viagem (€244,70), pelo cancelamento da mesma pela reclamada, sem qualquer aviso prévio ou informação, e uma indemnização no valor do bilhete de avião, a que o reclamante fora obrigado adquirir por ausência de alternativa apresentada pela reclamada no momento do cancelamento, não tendo obtido qualquer resposta.
- 5) O reclamante reitera a reclamação, solicitando o reembolso do valor pago pela viagem de Bissau para Lisboa cancelada pela reclamada sem qualquer aviso, e indemnização no valor de €652,57 relativa ao custo da aquisição de uma nova passagem área de Bissau para Lisboa.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

A reclamada apresentou documento que foi junto aos autos, com o qual faz prova de que, foi enviado ao reclamante o comprovativo do pagamento dos €244,70, valor que o reclamante diz que ainda não recebeu.

Acontece que, o reclamante para além do valor que estava desembolsado nos €244,70 relativo ao regresso, teve de adquirir em 11/09/2020 um bilhete de regresso a Lisboa pelo qual pagou €652,57.

Há que ter em consideração dois factos:

1 - Por um lado, a reclamada cancelou o voo de regresso não por sua vontade, mas por ter sido obrigada devido ao COVID 19.

2 - Há também que ter em conta que, o reclamante não podia ficar indefinidamente em Bissau, à espera que lhe fornecessem a viagem de regresso, e que uma vez que tinha de regressar a Lisboa, foi forçado a adquirir o bilhete de regresso. Entende-se assim justo, que cada uma das partes suporte 50% do custo do bilhete de regresso ou seja, €326,30.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante para além do valor já restituído de €244,70, ainda o valor de €326,30, o que perfaz o valor de €571,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 2 de Junho de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**AS PARTES:**

(reclamante)  
(reclamada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente pessoalmente apenas o reclamante, não se encontrando qualquer representante da reclamada nem justificou a sua falta, não obstante tenha sido notificada para o Julgamento.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Considerando que os presentes autos não foram objecto de qualquer adiamento, adia-se o Julgamento para data a designar.

Tendo em conta que, este Tribunal é de arbitragem necessária e que em consequência disso o Julgamento se fará mesmo sem a comparência ou aceitação da reclamada, conforme se dispõe no artº 14º da Lei nº 24/96 de 31 de Julho com a redacção que lhe foi dada pela Lei nº 63/2019 de 21 de Agosto, adia-se o Julgamento, ordenando que se proceda à notificação da reclamada com a advertência da cominação, ficando o reclamante desde já notificado do adiamento do Julgamento.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento para nova data a designar.

---

Centro de Arbitragem, 5 de Maio de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

