

Processo nº 5019 /2020

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Lei 24/96, de 31 de Julho (Lei Defesa do Consumidor)

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor €259,91, com juros moratórios à taxa legal até efectivo pagamento.

Sentença nº 174 / 21

PRESENTES:

(reclamante)
(reclamada A representada pela advogada)
(reclamada B representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo o reclamante, a ilustre mandatária da reclamada --- o representante da reclamada --- assim como a sua ilustre mandatária.

Foi tentado o acordo entre as partes que não foi possível, em virtude de quer da ---- quer da ----- não terem assumido a responsabilidade do erro na emissão do bilhete referido na reclamação, da qual ficou a constar o nome diverso do da esposa do reclamante, e em consequência disso o reclamante teve de adquirir um outro bilhete pagando por ele o valor de €259,91, conforme documento junto ao processo.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Assim, dão-se como provados todos os factos que se seguem:

- 1) Em Agosto de 2018, os reclamantes adquiriram à ----- um pacote de viagem (voo-- e estadia), com destino a Porto Santo-Madeira, de 01.09.2018 a 08.09.2018, tendo os reclamantes pago o valor total de €3.219,00.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

- 2) Em 30.08.2018, após a entrega da documentação pela ----, os reclamantes verificaram que o bilhete de ida/volta emitido pela ---- para a reclamante estava em nome de --- em vez de ---, pelo que entraram em contacto telefónico com a --, solicitando esclarecimentos à situação, tendo lhes sido informado que não haveria problema, sugerindo a realização do check-in mais cedo do que a hora prevista para o embarque.
- 3) Em 01.09.2018, os reclamante dirigiram-se ao balcão de serviço ao cliente da --, solicitando a reemissão do bilhete nº 0472548206019 para o nome de ---, mantendo o lugar anteriormente marcado (lugar 19F), tendo a --- emitido o bilhete de ida (ETKT 047 2170662298) para o mesmo lugar, exigindo aos reclamante o pagamento no valor de €259,91, que acabaram por proceder ao pagamento para não perder o voo.
- 4) Em 08.09.2018, no regresso de Porto Santo/Lisboa, a -- reemitiu o bilhete da reclamante em nome de Maria Sousa, tendo os reclamantes pago apenas uma taxa pela alteração.
- 5) Em 29.10.2018, após vários contactos para resolução da situação, os reclamantes reclamaram junto da -- solicitando o reembolso do valor pago (€259,91) indevidamente no balcão de apoio ao cliente na data de embarque de Lisboa/Porto Santo.
- 6) Em 13.05.2019, após a insistência do reclamante no reembolso do valor pago, a ---- comunicou, por email, aos reclamante que o reembolso teria já sido processado. solicitando a verificação no extrato da conta do cartão utilizado para o pagamento .
- 7) Em 19.06.2019, face ausência de reembolso, os reclamantes informaram a --- que à data ainda não tinham recebido o reembolso do valor de €259,91, remetendo o IBAN associado à conta do cartão para o respectivo reembolso .
- 8) Em 04.10.2019, 29.10.2019 e 15.01.2020, os reclamantes reclamaram junto da --, solicitando o reembolso do valor pago pela correcção de nome da reclamante no bilhete emitido, no momento do embarque de Lisboa/Porto Santo, não tendo obtido qualquer resposta da ---.
- 9) Em 06.05.2020 e 27.08.2020, perante a ausência de resposta da ---, os reclamantes, por carta registada, apresentaram nova reclamação à ---, solicitando o reembolso do valor (€259,91), pago indevidamente à reclamada pela alteração do nome da reclamante no bilhete reemitido pela --- na data do embarque de Lisboa/Porto Santo (Docs. a juntar), não tendo obtido qualquer resposta ou reembolso da ---, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração que, da troca de palavras que se verificou no Julgamento não resulta de forma clara e inequívoca, que quer da “---” ou a “---”, não são em separado responsáveis pela emissão do bilhete em nome diverso dum dos familiares do reclamante, designadamente da esposa deste, e que qualquer destas reclamadas nunca juntou ao processo para afastar a sua responsabilidade, o documento preenchido inicialmente pelo reclamante para aquisição dos bilhetes, este Tribunal entende que, as reclamadas são solidariamente responsáveis pelo valor que detêm irregularmente em seu poder desde Agosto de 2018, data da aquisição dos bilhetes.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condenam-se solidariamente ambas as reclamadas a pagar ao reclamante o valor por este desembolsado e não utilizado, que foi apenas uma viagem no valor de €130,00, isto tendo em conta que os €259,91 que o reclamante pagou foram para uma viagem de ida e volta, que usufruiu.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 27 de Outubro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamantes)
(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO E FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes por esta via o reclamante, o representante legal e a ilustre mandatária da reclamada “---”. Não se encontra presente a “---” nem qualquer representante da mesma, tendo sido recebido neste Tribunal, hoje dia 09/06/2021 pelas 16:43 Horas um e-mail, no qual a reclamada “--” manifesta a impossibilidade de estar presente.

DESPACHO:

Tendo em conta que este processo não foi objeto de qualquer adiamento, o mesmo fica adiado para o dia 29/06/2021.

Centro de Arbitragem, 9 de Junho de 2021
O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)