

Processo nº 4371/2020

TÓPICOS

Serviço: Eléctrico, autocarro e metropolitano

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: art.º 483.º n.º e 486.º n.º2 do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pela viagem (€ 14,99), acrescido de juros, bem como indemnização no montante de € 50,00, pelos incómodos verificados.

Sentença nº 65/ 21

PRESENTES:

(empresa reclamada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o representante da reclamada. Não se encontra presente o reclamante, devido a não ter sido possível o contacto com o mesmo.

Não se justifica o adiamento do Julgamento, em virtude da causa de pedido e do pedido, se mostrarem espelhados na reclamação e por isso há apenas que apreciar a reclamação depois de ouvida a reclamada.

Ouvido o representante a reclamada, por ele foi dito que apenas estão em desacordo em relação ao pedido do valor de €50,00 de indemnização, formulado pelo reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em conta a reclamação e os documentos juntos com esta, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em Outubro de 2020, o reclamante adquiriu à empresa reclamada um bilhete Lisboa-Braga, para 30.10.2020, às 15h15, pelo valor de € 14,99.
2. Em 28.10.2020, a reclamada enviou e-mail ao reclamante informando que a viagem fora cancelada e que o reclamante teria "...a oportunidade de reservar uma viagem alternativa gratuita."
3. Em 29.10.2020, a reclamada emitiu um voucher no montante de € 14,99, respeitante ao valor da viagem cancelada, com a validade de um ano.
4. Por terem sido enviadas duas comunicações diferentes, o reclamante entendeu que:
 - a) Pela inconveniência da situação, a reclamada lhe oferecia a oportunidade de reservar uma viagem alternativa gratuita, tal como constava no e-mail do cancelamento (doc.2); e
 - b) pelo valor pago pela viagem cancelada (14,99€), a reclamada emitia voucher com validade por um ano.
5. Neste pressuposto, o reclamante optou por comprar uma viagem de regresso (Braga-Lisboa), em 02.11.2020, utilizando o voucher e outra viagem de ida (Lisboa-Braga) com a oferta da viagem gratuita oferecida pela reclamada.
6. Contudo, ao tentar reservar a viagem Lisboa-Braga, o reclamante verificou que afinal não existia nenhuma viagem gratuita, pelo que de imediato contactou telefonicamente a reclamada, tendo sido informado que tinha duas opções: remarcar a viagem sem custos ou receber o Voucher com o valor total do bilhete, o que foi contestado pelo reclamante que informou não ser essa a informação constante dos dois e-mails que lhe haviam sido enviados.
7. Na sequência dessa informação, o reclamante cancelou a viagem de regresso Braga-Lisboa, tendo-lhe sido cobrada uma penalização no valor de € 3,00, pelo que no voucher restava apenas o montante de € 11,99.
8. Em 29.10.2020, o reclamante apresentou reclamação à reclamada solicitando o reembolso do valor pago pela viagem bem como indemnização no montante de € 50,00, pelos incómodos verificados.
9. Em 30.10.2020, o reclamante reiterou a reclamação apresentada, não tendo recebido resposta, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração os factos dados como provados dos quais resulta que, o reclamante não efectuou a viagem nem lhe foi restituído o valor total do custo da mesma, pelo que deverá ser ressarcido do valor por si despendido no montante de €14,99.

Improcede no entanto o pedido de indemnização, uma vez que os incómodos que eventualmente tenha sofrido com a tramitação das viagens entre Lisboa e Braga, não integram o direito a qualquer indemnização, por danos não patrimoniais, uma vez que não se verificam os requisitos previstos nos artigos art.º 483.º n.º e 486.º n.º2 do Código Civil, designadamente, o dano, a culpa e o nexo de causalidade entre os factos e a culpa.

O simples facto de determinada conduta trazer problemas de natureza psíquica às pessoas, não constitui fundamento para indemnização por danos patrimoniais nem por danos não patrimoniais, como ressalta do disposto nas aludidas disposições legais, pelo que se julga improcedente esta parte do pedido.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor da viagem no montante de €14,99.

O pagamento será efetuado através de transferência bancária para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 7 de Abril de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)