

Processo nº 4062/2019

TÓPICOS

Serviço: Transporte Aéreo

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Regulamento 261/2004

Pedido do Consumidor: 1- Reembolso integral da taxa de € 150,00 paga pelo reclamante em 29.03.2019 para alterar a data de regresso de viagem;

2- Reembolso do valor de 562,30 Euros, que corresponde a 50% do valor do bilhete completo de ida e volta, ou seja, a parte respeitante à viagem de regresso não utilizada;

3- Pagamento da média simples entre os valores de bilhete de ida entre Lisboa e Salvador, lembro, praticados pela própria reclamada no site oficial, para os dias 26 de dezembro de 2019 e 12 de fevereiro de 2020, respectivamente 931,32 Euros e 687,90 Euros, totalizando 1.619,22 Euros, dividido por 2, o que dá a importância monetária de 809,61 Euros;

4- Disponibilidade do “vale de viagem no valor de 429 Euros” a ser utilizado na própria reclamada, pelo reclamante, por um período mínimo de um ano, a contar a partir da data efectiva de sua concessão; e

5- Pagamento pela reclamada de qualquer valor/taxas cobrados durante todo esse processo, como custos com o trato burocrático e de honorários com advogados.

Sentença nº 15/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

(testemunha por parte da reclamada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante, a mandatária da reclamada e a testemunha por parte da reclamada.

Foi ouvida a testemunha apresentada por parte da reclamada, que veio esclarecer o valor constante no nº1 da reclamação com base nos documentos juntos pelo reclamante, que não se mostram numerados, do qual consta que o reclamante pagou o total de 5.206,33 reais pela viagem de ida e volta, sendo certo que no Doc. 1 o valor pago à "reclamada" foi de 4.024,88 reais, acrescidos de €150,00 pagos pelo adiamento da viagem.

Foram apreciados os documentos juntos em conjugação com a reclamação.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:

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

1) Em 27.08.2018, o reclamante adquiriu via internet uma passagem aérea ida e volta entre Salvador e Lisboa, com partida a 01.10.2018 e regresso a 31.03.2019, tendo pago o valor aproximado de €1.124,60 (=5.206,33 BRL- doc.1), com esclarecimento de que pagou à "reclamada" o valor de 4.024,88 reais.

2) Em 29.03.2019, dado que por motivos profissionais tivera de adiar o regresso ao país, o reclamante solicitou à reclamada a alteração da data do voo de regresso para 27.09.2019, tendo sido informado que esse bilhete teria a validade de um ano, ou seja, seria válido até 27.09.2020.

3) Por esta alteração, o reclamante efectuou o pagamento da quantia aproximada de €150,00 (=669,61 BRL-doc.2).

4) Em 24.09.2019, o reclamante teve necessidade de adiar de novo o voo de regresso por motivos profissionais, pelo que contactou a reclamada com esse fim, tendo sido informado que o bilhete tinha um ano de validade desde a data do primeiro voo (10 .10.2018), pelo que a viagem de regresso deveria ser até 10.10.2019, o que foi de imediato contestado pelo reclamante dado que não fora essa a informação que recebera em 29.03.2019, aquando do pedido de alteração do voo de regresso.

5) Ainda em 24.12.2019, o reclamante apresentou reclamação por escrito à reclamada (doc.3), solicitando lhe fosse permitido alterar a data do voo de regresso para 10.03.2020, de acordo com a informação que recebera em 29.03.2019.

6) Em 25.10.2019, 4 e 5 de novembro de 2019, o reclamante apresentou novas reclamações por escrito (docs.4 a 6), solicitando a rápida resolução do assunto, não tendo recebido qualquer resposta por parte da reclamada.

7) Em 25.11.2019, após intervenção do Centro, a reclamada propôs o reembolso do valor correspondente ao trajecto de regresso não utilizado, no valor de 286 euros, mediante transferência bancária ou através de vale de viagem no valor de 429 euros (doc.7).

8) O reclamante recusou, dado que o valor proposto pela reclamada não lhe permitiria comprar o voo de regresso ao Brasil, tendo efectuado contra-proposta à reclamada (doc.8), solicitando lhe fosse pago.

9) Em 09.12.2019, a reclamada informou "que os valores peticionados pelo reclamante não têm qualquer suporte factual ou legal" (doc.9), recusando dar satisfação aos pedidos do reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Em face da matéria dada como assente, resulta que o reclamante não pode regressar ao Brasil na data que estava fixada no bilhete e em consequência de tal facto solicitou a adiamento para nova data marcada, que lhe foi concedido.

Posteriormente por razões de natureza profissional, o reclamante não pode regressar na data marcada e assim sendo pediu um adiamento por mais 1 ano, o que não foi concedido pela "reclamada"

Mostra-se provado que o reclamante pagou à reclamada o valor de €873,30 acrescidos de €150,00 para a alteração de data de regresso. Verifica-se assim que, não tendo o reclamante efectuado a viagem de regresso terá direito a pelo menos 50% do valor do transporte completo de ida e volta.

Isto partindo-se do princípio de que os custos da viagem de ida e volta são idênticos.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Também no que se refere ao pagamento para adiamento, é evidente que não se contesta que qualquer cliente tenha de pagar um valor fixado pela transportadora, que no caso foram €150,00. Isto porque, os aviões utilizados no transporte têm uma lotação e as desistências podem causar prejuízos em muitos casos à transportadora, como normalmente acontece

De qualquer modo, não estando marcada a data de regresso o reclamante terá sempre de receber 50% do valor pago pela viagem e, não se veem razões válidas para que não se fixem também 50% para o valor pago pelo adiamento do regresso.

Assim, feitas as contas a "reclamada" terá de restituir ao reclamante o valor de €512,50.

O pagamento será efectuado para o **IBAN PT50** facultado pelo reclamante, e para o efeito fixa-se o prazo de 15 dias.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação, e em consequência condena-se a "reclamada" a restituir ao reclamante o valor supra referido nos moldes supra referidos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 29 de Janeiro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)