

Processo nº 1906/2020

TÓPICOS

Serviço: Transporte Aéreo

Tipo de problema: Contratos e vendas

Direito aplicável: Artº 10º, nº1 da Lei dos Contratos à Distância ou Fora do Estabelecimento, ou seja (Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro).

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pelo transporte do animal, no montante de €70,00.

Sentença nº 224/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência, o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em Março de 2020, o reclamante reservou três passagens aéreas e transporte de animal para o dia 14 de Março de 2020, com partida de Florença e destino a Porto Santo, tendo pago o montante global de €1.031,99 (€302,33/bilhete + €70,00 transporte do animal).

- 2) Em 10-03-2020, o reclamante recebeu um e-mail da "reclamada", informando que o local de partida do voo havia sido alterado de Florença para Bolonha, pelo que poderia cancelar o voo.
- 3) Na mesma data, o reclamante enviou um e-mail à "reclamada", a solicitar o reembolso dos bilhetes e do transporte do animal, no montante global de €1.031,99.
- 4) *Em 23-03-2020, dada a ausência de resposta da empresa reclamada, o reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações, reiterando o pedido de reembolso do valor pago.*
- 5) Ainda em Março, o reclamante recebeu o reembolso do valor pago pelas passagens aéreas, ficando em falta o montante pago pelo transporte do animal, no montante de €70,00, facto que o reclamante denunciou de imediato à empresa reclamada.
- 6) Em Junho de 2020 a "reclamada" informou o reclamante que o reembolso do valor pago pelo transporte do animal havia sido processado em Maio. Contudo, o reclamante negou o reembolso desse valor, tendo apresentado extrato da conta durante o mês de Maio, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Ouvida mandatária da reclamada, evidenciando-lhe aos valores pagos pelo reclamante constantes nos documentos 1 e 2, referidos no ponto nº 1 da reclamação, por ela foi dito que a reclamada pagou ao reclamante de uma vez o valor de €891,99, e outra vez de €70,00, o que somado dá €961,99.

Esse valor que o reclamante não nega e até prova que pagou através do documento nº 1, e que confessa que recebeu, não está em causa na reclamação. O que se discute aqui, é o valor também pago pelo reclamante de €70,00, cujo pagamento à reclamada se mostra provado com o documento nº 2, mas que a reclamada não prova que tenha restituído este valor ao reclamante, pelo que a reclamação não pode deixar de proceder.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante o valor de €70,00 em falta, objecto de reclamação.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 24 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)