



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1319 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei 24/96, de 3 de Julho

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor em falta no montante de €288,00

SENTENÇA Nº 414 / 2023

Reclamante

Reclamado

1. RELATÓRIO

Segundo alega o reclamante:

1. Em 19/8/2022 efectuou, no *site* da --- a compra de uma passagem aérea de ida e volta de Copenhaga/Lisboa/Copenhaga, com ida a 22/12/2022 e regresso a 4/2/2023, tendo pago o valor de € 288,00.
2. Concluída a reserva verificou que se tinha enganado na data do regresso, pelo que procedeu de imediato à alteração da mesma, de 4/2/2023 para 4/1/2023, pelo custo adicional de € 138,00, ficando a viagem no valor total de € 426,00.
3. Posteriormente, procedeu ao cancelamento das viagens, tendo sido informado pela --- que o cancelamento teria um custo de € 100,00 e aconselhado a solicitar o reembolso do valor pago por meio de *voucher*, o que foi aceite pelo reclamante.
4. A ---- apenas procedeu ao reembolso de € 38,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

5. Inconformado, o reclamante contactou a --- que o informou que tinha sido feito o reembolso da última compra (€ 138,00 da alteração do voo - € 100,00 do cancelamento).
6. Retorquiu o reclamante que o valor de € 138,00 correspondia ao valor pago pela alteração da data e não ao valor global pago, no montante de € 426,00.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Ficaram provados os factos alegados na versão do reclamante sob os n.ºs 1 a 6.

Mais se tendo apurado, assim se esclarecendo a factualidade do ponto 3, que o custo do cancelamento das viagens, a título de taxa ou de multa, era de € 100,00, não reembolsável.

E que, também em melhor esclarecimento do ponto 2, que os € 138,00 pagos pela alteração do voo, foram devidos ao aumento do custo da viagem alterada.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – arts 14.º, n.º 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, n.º 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Está aqui em causa o pedido de reembolso derivado da alteração da data do voo de regresso Lisboa/Copenhaga, antes reservado pelo reclamante e do posterior cancelamento dos voos efectuado pelo mesmo.

Ora, em 19/8/2022 efectuou o reclamante a reserva de uma passagem aérea na transportadora reclamada, de ida e volta, com ida de Copenhaga para Lisboa a 22/12/2022 e regresso a 4/2/2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em 20/8/2022 procedeu à alteração dessa reserva, no tocante ao voo de 4/2/2023, para 4/1/2023, mediante o pagamento de € 138,00, a título de aumento do custo do voo alterado.

Mais tarde, procedeu ao cancelamento das viagens antes reservadas, tendo sido informado pela reclamada que o mesmo teria um custo de € 100,00, a título de taxa ou multa.

A reclamada reembolsou o reclamante na quantia de € 38,00.

A quantia de € 100,00 não é reembolsável

Com efeito, os passageiros podem alterar ou cancelar as datas dos voos acordados com a transportadora, mas estão sujeitos a prazos e condições estabelecidos com a mesma, tendo cada empresa as suas próprias regras e condições.

Na --- tais condições variam em função dos vários tipos de bilhete, sendo a respectiva alteração e o respectivo cancelamento gratuitos para o tarifário Plus” e “TOP EXECUTIVE”, tendo, assim, em tal caso, o seu titular direito ao reembolso total.

Não havendo notícia, e o ónus da prova cabe ao reclamante, de estarmos perante tal tipo de tarifário.

Nos restantes tarifários, tais taxas (ou multas) não são reembolsáveis.

Assim, em relação à alteração da data do voo Lisboa/Copenhaga, pagou o reclamante € 138,00, que pela reclamada lhe foi pedida a tal respeito.

Sendo tal quantia, imputada ao preço da reserva, reembolsável.

O cancelamento dos voos (de ida e volta) teria um custo de € 100,00 que o reclamante, na realidade, ainda não pagou.

Tendo, antes, recebido € 38,00 por meio de voucher.

A reclamada, em acerto de contas, teria a receber € 138,00 (100 + 38 que pagou ao reclamante).

Como tem que reembolsar o reclamante do preço das reservas, no montante de € 426,00€ (288,00 + 138), tem a pagar, a final, a diferença, no montante de € 288,00 (426 – 100 (não reembolsável) – 38 (voucher já pago)).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada a pagar ao reclamante, em 10 (dez) dias, a quantia de € 288,00 (duzentos e oitenta e oito euros).

Sem custas.

Notifique.

09.10.2023

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro