



SENTENÇA

PROC N.º. 1685/2023

CICAP

PORTO

Requerente: devidamente
identificada nos autos.

Requerida: devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO: Irresponsabilização da requerida pelo alegado cancelamento da alteração da data de voo. Fixação do valor da reclamação.

Vem a requerente solicitar a declaração de resolução do contrato celebrado entre requerente e requerida, condenando-se a requerida na restituição da quantia de 755,40 € e numa indemnização por danos não patrimoniais na quantia de 444,60 €.

Porquanto,

Em Setembro de 2022, a requerente comprou uma viagem aérea com destino Recife-Porto e Porto – Recife, com ida em 9/1/2023 e volta em 29/8/2023, pela quantia de 1510,79 € (docs 1 e 2).

Por doença a requerente viu-se obrigada a alterar a viagem Porto-Recife, que a requerente aceitou.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Tal alteração foi efetuada e paga pela requerente à requerida através de um complemento de 367,00 €, a realizar-se em 9/1/2024 – Docs 3 e 4.

Após o pagamento da alteração da data a requerente recebeu um telefonema dos serviços da requerida informando-a que a viagem tinha sido cancelada.

Foi reembolsada a quantia de 367,00 €, mas não o valor da viagem que não se realizou, que ficou cancelada e inutilizada.

Apresentou reclamação no livro de reclamações.

Devidamente citada a requerida apresentou contestação, na qual impugna quase todos os factos apresentados na reclamação e que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, e relacionados com a responsabilidade que lhe é imputada pela requerente. Termina, concluindo pela improcedência da reclamação e consequente absolvição da requerida dos pedidos formulados pela requerente.

Pois, alega que,

Após a aquisição de dois bilhetes Recife-Porto e Porto-Recife, a realizar em 9/1/23 e em 29/8/23, respetivamente, e tendo alegadamente alterado a data da viagem Porto-Recife, mediante o pagamento da quantia de 367,00 €, foi posteriormente informada pela requerida do cancelamento desta.

Na verdade,

A requerente adquiriu os bilhetes para as datas indicadas, ambos com escala no aeroporto de Lisboa.

Em 4/9/22 os documentos foram emitidos (doc 1)





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Em 22/3/23 a requerente efetuou um pedido de reembolso do bilhete relativo à viagem Porto-Recife. (Doc 2)

Assim, nesta data, a requerente resolveu o contrato celebrado com a requerida.

Nesta sequência em 27/3/23 a requerida efetuou o reembolso à requerente de acordo com a tarifa escolhida aquando da compra do voo – tarifa Basic (Doc 1) que não dá lugar ao reembolso do valor do bilhete e que a requerente conhecia pois foi explicado aquando da reserva. Cfr site da requerida e indicado na contestação.

Os montantes reembolsados pela requerida reportam-se às taxas e não ao valor do bilhete.

Assim, a requerida reembolsou a quantia de 37,65 €, em 27/3/23 e milhas na quantia de 0,35 € (docs 2 e 3)

Posteriormente, em 28/3/2023 a requerente solicitou a alteração do voo relativamente ao qual já tinha solicitado o reembolso.

A requerente solicitou a alteração do voo Porto-Recife, após ter solicitado o reembolso desse bilhete e fê-lo no dia imediatamente posterior a ter sido emitido o reembolso sob a forma de voucher.

Apesar do sistema informático ainda ter permitido que a requerente efetuasse o pagamento devido pela alteração da viagem, tal já não era possível.

A requerida contactou com a requerente informando que não seria possível a alteração e devolveu à requerente a quantia paga pela alteração.

A requerida sempre agiu de acordo com o solicitado pela requerente.

Quanto aos danos não patrimoniais, na quantia de 444,60 €, por todo o stress e desgaste

Foi a requerente e nunca a requerida que a estes deu causa. Ainda que, não existe ao longo da reclamação um único facto que





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sustente o alegado e peticionado. Não junta qualquer documento nem apresenta o critério adotado para os contabilizar.

Das provas apresentadas:

A requerente foi ouvida em sede de declarações de parte, e confirmou os factos que constam da reclamação.

De seguida

Ouvida a testemunha indicada pela requerida:

funcionária da requerida no departamento de gestão e reembolsos.

Depôs de forma objetiva e de acordo com os registos informáticos da requerida e que confirmam na íntegra os factos e a documentação apresentada na contestação pela requerida.

A viagem não foi realizada – Porto-Recife – por vontade da requerente e esta foi reembolsada das taxas e das milhas, na quantia referida na contestação. A tarifa escolhida pela requerente não permite o reembolso da quantia paga pelo bilhete.

Não sabe explicar sobre o pagamento da quantia de 367,00 €, mas tem conhecimento que este valor foi devolvido.

Apreciação da prova testemunhal:

O depoimento da requerente em sede de declarações de parte apresentou-se muito confuso e pouco esclarecedor para o conhecimento do mérito da causa. Desconhecia os valores que tinha recebido e a que título.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O depoimento da testemunha indicada pela baseou-se nos registos informáticos e confirmou na íntegra todos os factos que constam da contestação.

São estas as provas existentes nos autos e concludentes.

Ora,

Dão-se como provados:

- os factos referentes às datas e às solicitações efetuadas pela requerente.

- Os factos e datas relativos às devoluções à requerente das quantias de 37,65 € (taxas), 0,35 € (milhas) e 367,00 € (alteração).

- O tarifário Basic que corresponde a uma tarifa não reembolsável.

- O cumprimento pela requerida de todas as solicitações efetuadas pela requerente e as respetivas datas das solicitações.

Cumpre decidir

Fixação do valor da reclamação

Nos termos do arts 296º., 297º. e 306º. todos do CPC, fixa-se o valor da reclamação em 1200,00 €.

Assim,

Tendo em conta a legislação aplicável e ponderados todos os factos apresentados e que constam nos autos, e ainda que foram carreados no decurso da audiência arbitral, enfim, toda a prova produzida, conclui-se não existir qualquer responsabilidade da transportadora aérea, ora requerida.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A requerida cumpriu todas as obrigações de informação, e a atitude da requerente apenas provocou uma confusão que a requerida logo que se apercebeu, tratou de esclarecer.

Ora,

A requerente começa por alegar que por motivos de doença, não pode viajar, sem, todavia, ter explicado qual a doença ou junto qualquer documento que o comprove.

Solicitou o reembolso da viagem ao qual a requerida prontamente acedeu e procedeu à entrega das quantias acima referidas. Este reembolso, (sem todavia, ter sido reembolsada a quantia paga pelo bilhete porque esta tarifa é não reembolsável, conforme a requerente escolheu), determina uma resolução unilateral do contrato de transporte aéreo celebrado com a requerida.

Após esta resolução operada pela requerente, terminando com o contrato, não pode posteriormente pretender alterar a data de uma viagem que anteriormente tinha cancelado.

Por motivos que não ficaram claros, nem explicados, a requerente efetuou o pagamento pela alteração, na quantia de 367,00 €.

Todavia, a requerida apercebendo-se da situação de imediato informou a requerente da impossibilidade dessa alteração e devolveu a quantia.

Não pode, pois, alterar-se a data de um voo que anteriormente se havia cancelado.

O contrato existente entre as partes foi resolvido pela requerente na data em que solicitou o reembolso.

Neste caso, inexistente qualquer responsabilidade por parte da requerida, e por isso mesmo não há lugar ao pagamento da quantia solicitada pela requerente e ora fixada.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Inexiste qualquer violação da legislação do consumo.

Inexiste qualquer responsabilidade civil indemnizatória por parte da requerida.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, por improvada e, conseqüentemente, absolve-se a requerida do pedido formulado pela requerente.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 15 de fevereiro de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz Árbitro

