

SENTENÇA

PROC N.º. 2647/2024

CICAP

PORTO

Requerentes: _____, devidamente identificada nos autos.

Requerida: _____, devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

Procurações a favor da identificada _____, juntas aos autos.

A requerida incorre em responsabilidade civil contratual quando incumpre, com culpa e na totalidade, o contrato celebrado.

Não informa a requerente que as viagens foram canceladas e no dia aprazado não foi possível o embarque de acordo com as reservas efetuadas e pagas.

Houve a necessidade de comprar novas viagens, o que encareceu a viagem na totalidade das passagens, na quantia de 1140,20 €, o que configura a existência de danos patrimoniais sofridos.

Pelos danos não patrimoniais relevantes e com consequências diretas no bem estar e tranquilidade da requerente e seus familiares, bem como na viagem previamente delineada, entendeu o tribunal deferir o requerimento efetuado na quantia de 1000,00 €.

Cfr: Lei de Defesa do Consumidor; Regulamento do CICAP, Código Civil em termos de responsabilidade civil. Danos patrimoniais e não patrimoniais.

- A reclamação

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento da quantia de 1140,20 €, bem como em indemnização a título de danos não patrimoniais na quantia de 1000,00 €, tudo na quantia de 2140,20 €.

Para tanto,

- Nota prévia –

A requerente foi constituída procuradora de:

-
- mãe e representante legal dos filhos menores , e
- e pais e representantes legais dos seus filhos menores. a e

- A reclamação (em síntese)

Alega que, em virtude de um passeio em família, a Paris, em 27/5/24, foram compradas à requerida através do site desta “ ” as seguintes passagens aéreas:

- Partida de Porto e destino Paris (Orly) para o dia 6/9/24, operado pela Transavia, nº. 7623;

- Partida em Paris (Orly) e destino Porto, operado pela Easyjet, nº. 7780, para o dia 9/9/24,

para 9 pessoas, na quantia total de 1281,00 €. (docs juntos aos autos)

Em 6/9/24, no dia da própria viagem a requerente não conseguindo realizar o “check in” contactou telefonicamente com a

requerida tendo sido nesse momento informada que a reserva estava cancelada desde o dia da compra.

Por ter existido uma falha informática a reserva nunca foi alterada para “cancelada”, tendo a requerente recebido todas as comunicações e notificações no estado de “confirmada” (docs juntos aos autos).

A reserva efetuada foi cancelada pela requerida sem qualquer aviso á requerente.

A requerida reembolsou a quantia paga pelos voos cancelados. Todavia, a requerente viu-se obrigada a comprar “em cima da hora” novos bilhetes, despendendo a quantia de 2421,20 € - doc junto aos autos

Para além disso algumas das viagens tinham escala em Madrid, o que acrescentou incómodos e muitas horas para chegarem ao destino pretendido.

A requerida após a reclamação da requerente compensava os passageiros com um voucher na quantia de 150,00 € que a requerente rejeitou. (cfr doc junto)

Desta feita, a requerida deverá indemnizar a requerente na quantia de 1140,20 € relativa à diferença entre o preço pago pelos novos bilhetes face ao incumprimento contratual daquela, considerando a quantia devolvida (2421,20 € - 1281,00 € = 1140,20 €).

Ainda,

A viagem em causa foi pensada e executada para ser uma viagem em família, na companhia e no convívio de todos os irmãos e filhos, sendo que seis dos passageiros são crianças, o que dificultou a logística para a aquisição das novas viagens.

Daí entender a requerente que deverá ser indemnizada por danos não patrimoniais na quantia de 1000,00 €.

- A citação

A requerida devidamente citada, não contestou, não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar.

Primou pela total ausência.

- Fixação do valor da reclamação

Fixa-se o valor da presente reclamação em 2140,20 €

- A Prova

- Declarações de parte

Ouvida em sede de declarações de parte a requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação.

Acrescentou ainda que a situação foi desgastante e o incómodo sofrido foi imenso. Tornou-se necessário encontrar soluções rápidas e eficazes que permitissem a reunião familiar como planeado, sendo que apesar de todos os esforços efetuados tal não foi possível.

As famílias foram separadas, ou seja, alguns dos pais não viajaram no mesmo voo que os filhos; As pessoas chegaram ao destino a horas diversas e partiram algumas delas mais cedo, não tendo podido efetuar as visitas (a Paris e à Disneylândia conforme planeado).

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pela requerente.

A legislação aplicável

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

Ainda o Código Civil que refere nos arts 406º. e 798º., que os contratos devem ser pontualmente cumpridos e se o devedor falta culposamente ao cumprimento da obrigação, fica responsabilizado pelo prejuízo que causa ao credor.

Existe um claro incumprimento contratual da requerida que impossibilitou a viagem atempada e relaxada de várias pessoas, impedindo ainda que algumas delas visitassem a cidade de Paris conforme planeado bem como o parque de diversões referido.

Neste caso para além dos danos patrimoniais referidos e requeridos, na quantia de 1140,20, de acordo com as contas acima descritas, a requerente solicita uma indemnização por danos morais na quantia de 1000,00 €.

Entende-se que se trata de danos não patrimoniais atendíveis à luz do direito, cfr “à contrário sensu” art 496, nº. 1 do CC, pois que possuem gravidade suficiente e diretas consequências para a planeada viagem de toda uma família.

A viagem tornou-se uma manta de retalhos, e nenhum dos familiares conseguiu usufruir desta em pleno.

Cfr ainda o CC nos:

Artigo 798.º - Responsabilidade do devedor - O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

Artigo 799.º - Presunção de culpa e apreciação desta – 1 - Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. 2. A culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil.

Decisão

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com a requerente.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.

Em termos de responsabilidade civil esta incorre em responsabilidade contratual pelo incumprimento alegado e provado.

Há lugar a indemnização por danos não patrimoniais, nos termos supra citados.

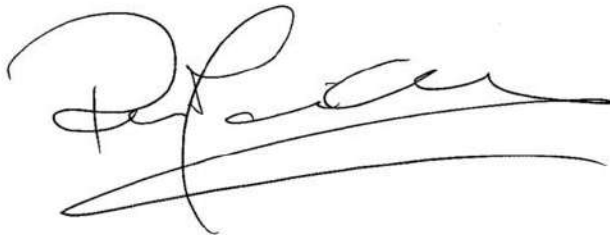
Julga-se

A presente reclamação totalmente procedente e provada e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar o pagamento à requerente da quantia de 21 40,20 €.

Custas da responsabilidade da requerida de acordo com o regulamento do CICAP

Registe e notifique

Porto, 10 de março de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro