

SUMÁRIO:

Determina o Art . 3 a) da Lei de Defesa do Consumidor que "o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços".

Concretizando o Art 4º do mesmo diploma, define que:

"Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor."

No caso dos autos resulta claro que o serviço prestado pela Requerida não logrou satisfazer o fim a que se destinava e cumprir as legítimas expectativas do consumidor.

SENTENÇA

Proc. n.º 3046/2022 – TRIAVE

Requerente:

Requeridas:

1. Relatório

1.1 O Requerente adquiriu através do site da Requerida, em 06 de Junho de 2022, 3 bilhetes de avião com origem em [redacted] e 3 bilhetes com origem [redacted] -, pelo preço de € 2.863,79 .

1.2 As viagens supra referidas teriam uma escala em [redacted] ambos os sentidos, sendo que a viagem [redacted] ocorreria em 22.07.2022 e a viagem [redacted] em 09.11.2022.

1.3 No dia 26.06.2022 a Requerente recebeu uma mensagem a Requerida dando conta que as viagens tinham sido canceladas, podendo a Requerente optar pelo reembolso ou reagendamento das viagens.

1.4 A Requerente optou pelo reembolso.

1.5 A Requerida reembolsou a Requerente em apenas € 2.005,22.

1.6 Requer a condenação da Requerida no pagamento do remanescente montante de € 858,57, por si pago pelas viagens.

1.7 A Requerida, regularmente citada, não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente.

*

2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da (in)existência de responsabilidade civil contratual da Requerida perante a Requerente.

3. Fundamentação

3.1. Factos provados:

A) O Requerente adquiriu através do site da Requerida, em 06 de Junho de 2022, 3 viagens de avião com origem em _____ e _____ e outras 3 viagens com origem _____ – ID _____ –, sendo que

a viagem _____ ocorreria em 22.07.2022 e a viagem _____ em 09.11.2022, ambas com escala em _____

B) A Requerente pagou pelas viagens referidas em A) a quantia global de € 2.863,79.

C) No dia 26.06.2022 a Requerente recebeu uma comunicação dando conta que as viagens identificadas em A) tinham sido canceladas.

D) A Requerida reembolsou a Requerente em € 2.005,22.

3.2

Factos não provados

Toda a demais factualidade alegada.

3.3

Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se, unicamente, com a prova documental carreada para os autos.

Designadamente, o quesito A) resultou provado da cópia da reservas e juntas aos autos pela Requerente como docs, ns,º 1 a 3 com a PI. e não impugnadas pela Requerida.

De igual forma, o quesito B) resultou provado do mesmo doc. n.º 3 junto com a PI, de onde expressamente resulta o custo global das viagens adquiridas pela Requerente.

Por sua vez, a prova positiva ao quesito C) extraiu-se do documento n.º 8 junto com a PI, que expressamente referente o cancelamento das viagens de ida e volta agendadas.

Por fim, a resposta positiva ao quesito D) resulta do doc. n.º 10 junto pela Requerente com a PI, em que se refere que o reembolso a realizar será de apenas € 2.005,22.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova adicional, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade de quaisquer outros factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.

3.4. Do Direito

No caso dos autos, Requerente e Requerida celebraram um contrato mediante o qual a Requerida prestou um serviço – venda de 6 viagens de transporte aéreo – que permitiria à primeira ter acesso a 6 viagens de avião, para 3 pessoas, com origem no e destino vice versa.

Verificamos também que, a Requerida comunicou à Requerente que os voos adquiridos tinham sido cancelados, facto que determinou o reembolso do valor das viagens adquiridas.

Determina o Art . 3 a) da Lei de Defesa do Consumidor que “o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços”.

Concretizando o Art 4º do mesmo diploma, define que:

“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”

No caso dos autos, resulta claro que o serviço prestado pela Requerida não logrou satisfazer o fim a que se destinava e cumprir as legítimas expectativas do consumidor aquando da aquisição das viagens.

A Requerida não logrou esclarecer os autos – em absolutamente nada, saliente-se – sobre eventuais razões pelas quais as expectativas do consumidor resultaram goradas, por facto que não lhe fosse imputável ao abrigo do contrato celebrado.

Desta forma, considera o Tribunal-arbitral que inexistente qualquer razão objectiva que legitime a não devolução integral pela Requerida do valor pago pela Requerente pelas mesmas viagens, tendo em conta a violação por si demonstrada do vertido nos Arts. 3º, a) e 4º da Lei de Defesa do Consumidor.

Deverá assim a Requerida devolver à Requerente o valor integral que o mesmo pagou com a aquisição das viagens - € 2.863,79.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente procedente, por provada, condenando-se a Requerida a pagar à Requerente a quantia de € 858,57 (oitocentos e cinquenta e oito euro e cinquenta e sete cêntimos).

Notifique-se.

Porto, 02 de Março de 2023

O Juiz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)

**Hugo
Telinhos
Braga**

Assinado de forma
digital por Hugo
Telinhos Braga
Dados: 2023.03.05
12:02:34 Z