



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1768/23

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████████████████ pediu que “██████████████████████” fosse condenada a pagar-lhe a quantia de € 628, correspondente ao subsídio de mobilidade que deixou de auferir devido ao erro cometido pela reclamada nos documentos que lhe entregou e de que necessitaria para solicitar tal subsídio, referente às passagens aéreas que aquela lhe proporcionou entre Funchal e Lisboa (com ida a 13/05 e regresso a 14/05/2023), pelas quais lhe pagou o valor total de € 1.198,82. O reclamante mais esclareceu que: imprimiu os *prints* dos cartões de embarque extraídos do telemóvel e recebeu da reclamada as facturas que não mencionavam a viagem a que correspondiam; depois de várias diligências que efectuou junto da reclamada, acabou por receber as facturas, mas nunca os cartões de embarque, não tendo sido aceites para o efeito pretendido os ditos *prints* dos mesmos extraídos do telemóvel.

A reclamada não contestou, mas, em audiência, depois de reconhecer o lapso inicialmente ocorrido quanto às facturas, alegou, além do mais, que os cartões de embarque foram oportunamente remetidos em “PDF” ao reclamante e que as facturas com todos os elementos exigidos para a atribuição do referido subsídio acabaram por ser entregues ao reclamante, depois, mas ainda atempadamente (3 em 31/5 e 1 em 4/6).

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 628.

### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) O reclamante e a reclamada celebraram um contrato mediante o qual esta proporcionou àquele passagens aéreas entre Funchal e Lisboa, com ida a 13/05 e regresso a 14/05/2023, pelo preço total de € 1.198,82.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*AR.D.*

2) A reclamada remeteu então ao reclamante, por correio electrónico, os cartões de embarque em “PDF” e as facturas referentes a tais passagens, bem como, através do telemóvel, cópias dos referidos cartões susceptíveis de serem exibidas nesse dispositivo.

3) Em tais facturas, inicialmente entregues pela reclamada, não eram mencionadas as viagens a que as mesmas correspondiam, razão pela qual tais documentos não foram aceites para processamento da atribuição, pelo reclamante pedida, do subsídio de mobilidade.

4) Para o mesmo efeito, também foram recusados os *prints* dos cartões de embarque extraídos do telemóvel, que o reclamante apresentou, ao invés dos próprios cartões de embarque que o mesmo efectivamente recebera da reclamada em “PDF”, mas que, por lapso, não abriu.

5) Após os vários contactos que o reclamante efectuou junto da reclamada, esta corrigiu a falha inicialmente ocorrida quanto às facturas, remetendo-as ao reclamante com todos os elementos exigidos para a atribuição do referido subsídio, sendo três em 31/5 e uma em 4/6.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor das declarações do reclamante e da representante da reclamada com o teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes). Tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram no essencial para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum.

\*

## O DIREITO

Como se viu, o reclamante sustenta que a reclamada é responsável pelo ressarcimento do dano patrimonial que alega ter sofrido em consequência do deficiente cumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, mais precisamente, da obrigação a cujo cumprimento a reclamada ficou acessoriamente adstrita para com ele em virtude do contrato entre ambos celebrado: a emissão de factura/recibo respeitante à quantia que lhe pagou, bem como dos cartões de embarque referentes às passagens entre ambos convencionadas.

Com efeito, a atribuição do subsídio da natureza do pelo reclamante pretendido depende, nos termos do DL 134/2015, de 24/7, e das disposições que o regulamentam, da apresentação pelo requisitante de, além do mais, cartão de embarque e factura e recibo comprovativos de compra do





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*AR*

bilhete (referente a passagem aérea ou marítima entre aeroportos e portos situados no continente e nas Regiões Autónomas), no prazo de 90 dias a contar da última viagem.

Ora, vista a factualidade assente, o reclamante não logrou demonstrar a causa de pedir invocada, porquanto, a despeito da falha inicialmente cometida quanto às facturas, a reclamada acabou por entregar tais documentos ao reclamante, em tempo oportuno para este poder diligenciar o processamento da atribuição pretendida: os cartões de embarque logo que as passagens aéreas foram efectuadas, em 13 e 14/05/2023, documentados em “PDF” que o mesmo, por lapso, não abriu; e as facturas, com todos os elementos exigidos para a atribuição do referido subsídio, em 31/5 e 4/6/23, portanto, bem dentro do aludido prazo de 90 dias a contar da última viagem.

Assim, improcede totalmente a pretensão do reclamante.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, absolvo a “[REDACTED]” do pedido contra ela formulado.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 3/1/24

*Alexandre Reis*

Alexandre Reis

