

A consumidora recorreu ao CIAC, na sequência de dano provocado em mala, no decorrer de uma viagem.

A consumidora mencionou ser cliente regular da empresa de camionagem, efectuando normalmente o percurso Tavira/Lisboa.

Numa das viagens, após ter desembarcado e abandonado o terminal rodoviário, verificou que a sua mala de viagem se encontrava danificada, concretamente, partida junto a uma das rodas.

Após a constatação, regressou ao terminal rodoviário, mas o motorista do autocarro já não se encontrava no local. Quis formalizar reclamação no livro próprio, mas o local onde o livro está disponível já se encontrava encerrado.

Uma vez chegada a Tavira, a consumidora expôs a sua reclamação verbalmente no balcão de atendimento e posteriormente dirigiu carta à empresa de camionagem.

Não tendo logrado obter resposta, efectuou alguns contactos telefónicos que se revelaram infrutíferos.

Posto isto e disposta a ser ressarcida do dano provocado na sua mala, a consumidora recorreu ao CIAC que encetou diligências, quer escritas, quer telefónicas.

A entidade reclamada, não assumia o prejuízo alegando não haver provas de que o dano tenha sido provocado no decorrer da viagem, acrescentando que a sua cliente deveria ter colocado o motorista ao corrente no acto imediato à sua constatação.

Por sua vez, a consumidora, alegava ter testemunhas que presenciaram o estado da mala e explicou não ter tido oportunidade imediata de contacto com o motorista.

Não obstante a não assunção da culpa por parte da empresa de camionagem, esta dispôs-se a pagar metade do valor de uma mala nova que entretanto a consumidora adquiriu e da qual apresentou factura. A consumidora aceitou esta proposta, tendo o assunto sido resolvido.