



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1921 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Alteração de preço ou tarifa

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho); art. 342º do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso de €80,00.

SENTENÇA Nº 542 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviço aéreo com a Reclamada com vista a viajar, na data de 09.03.2023, de Porto Alegre para Milão, comportando a viagem uma escala em Lisboa. A Reclamante adquiriu uma mala de porão e fazia-se acompanhar de uma mala de mão, a qual não poderia exceder as dimensões e peso máximos indicados pela Reclamada.

Aquando do embarque em Porto Alegre, a Reclamante fez transportar a mala para a cabine do avião, não tendo sido registado algum problema. Aquando do embarque para Milão, após a escala em Lisboa, a Reclamada negou o transporte da mala na cabine do avião enquanto bagagem de mão, alegando que excedia as dimensões. Assim, cobrou 80€ (oitenta euros) à Reclamante. Esta última vem pedir a condenação da Reclamada na devolução do valor, dado que não teve tempo de ir despachar a mala para o porão em virtude de a aeronave ter partido de Porto Alegre com um atraso de, aproximadamente, 2 (duas) horas. A Reclamada mantém a posição inicial, alegando que a mala registava um peso superior a 10 (dez) quilos e que, portanto, o valor foi legitimamente cobrado.

Não foi possível conciliar a posição das partes.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens (facto do domínio público);
2. O Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo à viagem Porto Alegre – Lisboa – Milão para fim não profissional (cf. flh. 2 dos autos e declarações da Reclamante);
3. A Reclamante adquiriu o bilhete com o n.o 047-2187195966 (cf. flh. 2 dos autos);
4. A viagem teve lugar no dia 09.03.2023 (cf. flh. 2 dos autos);
5. A Reclamante adquiriu uma mala de porão e fazia-se acompanhar de uma mala de mão, a qual não poderia exceder as dimensões e peso máximos indicados pela Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
6. Aquando do embarque em Porto Alegre, a Reclamante fez transportar a mala para a cabine do avião, não tendo sido registado algum problema (cf. declarações da Reclamante);
7. Aquando do embarque para Milão, após a escala em Lisboa, a Reclamada negou o transporte da mala na cabine do avião enquanto bagagem de mão, alegando que excedia os requisitos para poder ser transportada na cabine (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
8. Durante a escala a Reclamante podia circular livremente pelo aeroporto, inclusivamente podendo sair do mesmo (cf. declarações da Reclamante);
9. Pelo transporte da mala foi cobrado o valor de 80€ (oitenta euros) (cf. flh. 7 dos autos e declarações da Reclamante);
10. A Reclamante tentou resolver amigavelmente a questão, mas não conseguiu (cf. declarações da Reclamante).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. a) Que a mala objeto do litígio cumprisse as dimensões máximas exigidas para circular na cabine;
2. b) Que a mala objeto do litígio não excedesse o peso máximo.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer nas declarações de parte. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

No que respeita aos factos não provados, entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que os factos a) e b) se tivessem por provados. Com efeito, de acordo com o art. 342.o do CC¹, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo. A Reclamante ao querer ser ressarcida do valor pago, deveria ter produzido prova sobre as dimensões e peso da mala em questão, o que não fez. Não se pode confundir o ónus de alegar com o ónus de provar.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho² (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e a Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: tem a Reclamante direito a ser ressarcida do valor pago pelo transporte da mala na cabine? Para que se possa responder à questão importa apreciar os meios de prova juntos ao processo.

Tal como resulta dos factos provados, a Reclamante embarcou em Porto Alegre com uma bagagem de cabine e um de portão, não existindo registo de qualquer incidente quanto ao peso ou dimensões da mala em questão. Uma vez chegada a Lisboa, aquando da escala, e quando se preparava para embarcar rumo a Milão, as funcionárias da Reclamada advertiram a Reclamante de que a mala não preenchia os requisitos para seguir na cabine. Foi, neste contexto, que a Reclamante procedeu ao pagamento do valor de 80€ (oitenta euros).

Neste sentido, o pedido do presente processo consiste na condenação da Reclamada na devolução do valor que a Reclamante reputa como indevidamente cobrado. Nos termos gerais de Direito, dispõe o art. 342.º do CC que aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo, pelo que a Reclamante ao querer ser ressarcida do valor pago, deveria ter produzido prova sobre as dimensões e peso da mala em questão, o que não fez.

Com efeito, não foram juntos aos autos quaisquer elementos de prova que demonstrassem que a bagagem se encontrava dentro das dimensões permitidas para o



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



seu transporte, sem acréscimo de custo, na cabine do avião. Não basta, para os devidos efeitos probatórios, alegar que a mala estava dentro das medidas e do peso, sendo necessário fazer prova disso mesmo.

Por outro lado, ao poder circular livremente pelo aeroporto ou mesmo sair das instalações do mesmo, nem se pode considerar provado que a mala reunia, naquele momento, as exatas características que tinha aquando do embarque em Porto Alegre. Ou seja, a livre circulação comporta a possibilidade de ter modificado quer a bagagem, quer o conteúdo da mesma.

Sucede, porém, que essa prova não foi realizada, nem no processo, nem na audiência de julgamento, motivo pelo qual a Reclamante não conseguiu demonstrar o pressuposto basilar do exercício do seu direito: que a bagagem em causa respeitava os requisitos de medidas e peso que a tornavam apta a ser transportada na cabine isenta de custos extra.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente o pedido da Reclamante, absolvendo a Reclamada da devolução dos 80€ (oitenta euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante no seu pedido.

Fixa-se à ação o valor de 80 € (oitenta euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)