



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1753 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: nº 1 do artigo 343º do Código Civil; artigo 800º do Código Civil; nº 2 do artigo 762º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução (cerca de 80€) multa ilegal por excesso de bagagem incorrecto.

SENTENÇA Nº 12 / 2024

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: -----, identificado nos autos,

e

Reclamada: ----- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que efetuou uma viagem área na Reclamada e que, ao embarcar com mala de cabine lhe foi cobrado o pagamento de € 80,00, por excesso de peso. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso desse valor com fundamento no mesmo ser indevido.

A Reclamada respondeu, alegando que o procedimento descrito pelo Reclamante não se coaduna com os procedimentos adotados pela Reclamada. Que a Reclamada não pode ser responsável pelo ocorrido, por o funcionário que abordou o Reclamante não integrar os quadros da Reclamada, mas ser entidade terceira, devendo esta ser condenada a devolver ao Reclamante o valor cobrado pelo excesso de bagagem.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma companhia aérea de aviação (facto do domínio público);



2. A 16 de janeiro de 2023, o Reclamante viajou em voo da Reclamada de Zurich para Lisboa – voo --- (cf. doc. a fls. 2 e 3);
3. O Reclamante fez a mencionada viagem por motivos pessoais (cf. declarações do Reclamante);
4. O Reclamante fez a mencionada viagem com uma mala de cabine e uma mochila (cf. declarações do Reclamante);
5. Dentro da mala, o Reclamante transportava objetos pessoais que antes trazia no corpo e que tinha colocado na mala, designadamente carteira, telemóvel e blusão (cf. declarações do Reclamante);
6. Ao chegar à porta de embarque do voo da Reclamada, antes do início do mesmo, o Reclamante foi abordado por funcionário da Swissport, tendo este solicitado ao Reclamante a documentação da viagem e a bagagem para pesagem (cf. doc. a fls. 2 e 3, e declarações do Reclamante);
7. O referido funcionário apresentou-se como atuando por conta da ---- (cf. doc. a fls. 2 e 3 e declarações do Reclamante);
8. Nessa ocasião, o Reclamante perguntou se poderia organizar a sua bagagem, pretendendo tirar da mesma os bens pessoais que transportava consigo, colocando-os de novo (cf. declarações do Reclamante);
9. Foi-lhe respondido que não e que se o fizesse não lhe seria permitido embarcar no voo (cf. declarações do Reclamante);
10. O Reclamante entregou a mala de cabine e a mochila para serem pesadas, tendo sido registado o excesso de peso de 1/Kg (cf. doc. a fls. 3 e declarações do Reclamante);
11. Foi solicitado ao Reclamante o pagamento de 84,40 CHF por excesso de bagagem, que o Reclamante pagou em numerário, tendo recebido troco (cf. doc. a fls. 2 e declarações do Reclamante);
12. A mala de cabine do Reclamante foi posteriormente colocada no porão (cf. doc. a fls. 3 e declarações do Reclamante);
13. A 19 de janeiro de 2023, o Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada (cf. doc. a fls. 4-5).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, esclarecendo o Tribunal que efetuou viagem aérea na Reclamada de Zurich para Lisboa, por motivo pessoal, na sequência de visita a um amigo. Que, no dia do voo, achava que ia chegar atrasado e, ao andar com a bagagem, colocou dentro da mesma objetos pessoais e o seu blusão. Que, ao chegar à porta de embarque do voo da Reclamada, foi abordado por funcionário da Swissport, que se apresentou ao serviço da Reclamada, tendo este solicitado a pesagem da bagagem. Que, perante tal pedido, o Reclamante pediu para organizar a bagagem, com a intenção de retirar da mesmo o que tinha colocado no aeroporto, mas que tal lhe foi negado, tendo-lhe sido comunicado que se o fizesse não podia embarcar. Que não organizou a bagagem, entregou a mesma para ser pesada, tendo-lhe sido cobrado 80,40 CHF, por excesso de bagagem, de cerca de 1 kg, que pagou em numerário. Que considera que não foi tratado corretamente, por não ter excesso de bagagem, não lhe tendo sido permitido reorganizar a sua bagagem.

Quanto aos factos provados 7, 10 e 11 faz-se notar que foi junto aos autos, a fls. 2, documento, intitulado de “EMD Passenger Receipt” por excesso de bagagem em nome da ---- Swissport, não tendo a Reclamada negado ter recebido o valor constante desse documento. Apenas alegou que o procedimento descrito pelo Reclamante não se coaduna com o procedimento adotado pela Reclamada, abstendo-se de dizer qual o procedimento adotado. Ainda quanto ao mesmos factos, faz-se notar que o doc. a fls. 3, com o nome do Reclamante e com o nome da Reclamada, indica 1/Kg.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se a Reclamada, profissional, que foi contratada pelo Reclamante para prestar um serviço transporte aéreo para fins pessoais, tinha, ou não, o direito a cobrar o valor do excesso de bagagem que cobrou ao Reclamante por ocasião do embarque.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Estamos, assim, perante uma ação declarativa de simples apreciação negativa, na qual se procura “*obter unicamente a declaração da inexistência de um direito ou de um facto*”, no caso com fundamento na alegada faturação indevida de excesso de bagagem. Assim, ao Reclamante cabe alegar e provar o seu interesse em demandar e à Reclamada alegar e provar o direito de que se arroga perante a primeiro. A isto impõe o n.o 1 do artigo 343.o do Código Civil.

Quanto a isto faz-se notar que em nenhuma ocasião a Reclamada veio alegar que não recebeu o valor cobrado ao Reclamante, conforme se pode inferir dos docs. a fls. 2 e 3, que o valor cobrado foi indevido ou sequer que o funcionário que abordou o

Reclamante, da Swissport, não atuou em nome e por conta da Reclamada, mas apenas que não integrava os quadros da Reclamada. De todo o modo, para além das declarações do Reclamante, dos doc. a fls. 2 e 3 e da circunstância de a matéria de facto em discussão nestes autos ter ocorrido em voo da Reclamada, permitem concluir que estamos perante um caso do artigo 800.o do Código Civil, não podendo a Reclamada ser eximida da conduta que seja adotada por terceiros que utilizou para o cumprimento das obrigações que assumiu perante o Reclamante.

Ora, compulsada a matéria de facto, ficou provado que o Reclamante viajou em voo operado pela Reclamada, com mala de cabine e mochila e que, por ocasião do embarque, a Reclamada solicitou ao Reclamante a pesagem da sua bagagem. Mais ficou provado que, na sequência da referida pesagem, o Reclamante trazia excesso de bagagem, em cerca de 1Kg, tendo-lhe sido cobrado o pagamento de 80,40 CHF por excesso de peso, pagos em numerário.

Assim, numa primeira análise, a resposta é que a Reclamada tem o direito cujo pagamento solicitou e recebeu do ora Reclamante.

Contudo, a Reclamada, no exercício do seu direito de confirmar que a bagagem de mão dos passageiros está dentro dos limites do peso contratado, esta obriga a exercer o mesmo de acordo com as regras da boa-fé, conforme imposto pelo n.o 2 do artigo 762.o do Código Civil. O que, manifestamente, não se verificou. Com efeito, confrontado com um pedido de pesagem da sua bagagem, tinha o Reclamante, não estando o voo em causa em fase de embarque, finalização de embarque ou atrasado, o direito de poder organizar a sua bagagem. Concretamente, retirando da mesma, antes da entrega para pesagem, bens pessoais que antes transportava consigo e que tinha colocado na mala, como o casaco e a carteira. Tendo sido dada a oportunidade ao Reclamante de o fazer, conforme se impunha pelas regras de boa-fé, o excesso de peso verificado, na ordem de 1Kg, não aconteceria. Estamos a falar de uma viagem em janeiro, pleno inverno em Zurich, revelando as regras da experiência que um casaco de inverno pesa mais de 1 kilo. Por outras palavras, o excesso de peso só aconteceu por “culpa do credor”, não lhe sendo lícito prevalecer-se de uma situação que criou, ao recusar ao Reclamante organizar a sua bagagem, para depois exigir um direito de crédito por excesso de bagagem.

Atento o descrito, o direito de crédito da Reclamada é indevido, por ilícito, por violação das regras da boa-fé, procedendo a pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Em face do exposto, julga-se procedente, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a reembolsar o Reclamante do valor do excesso de bagagem cobrado em recibo a fls. 2.

Fixa-se à ação o valor de € 80,00, o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)