

Processo nº 275/2025

Sentença n.º 217 / 2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificado nos autos;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos e representada pelos seus mandatários Dra. -- e Dr. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos por ambas as partes nos termos por si acordados, tal como resulta do artigo 406.º Código Civil (CC);

II. Se o Reclamante adquiriu bagagem sujeita a *check-in*, deveria ter procedido à entrega da mesma nos precisos termos;

III. Ao não entregar a bagagem nesses termos, fica sujeito à penalização aplicada pela Reclamada.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada. Neste contexto, efetuou a reserva CF3YJY, na tarifa Basic, tendo adicionado duas malas de 10 kg (cada), tendo suportado o pagamento de ambas. Alega o Reclamante que, de acordo com a informação disponibilizada aquando da reserva, as malas poderiam ser transportadas no porão ou na cabine.

Sucedde, porém, que no dia da viagem, 26.12.2024, tendo optado por transportar as bagagens na cabine, foi confrontado pelos funcionários da Reclamada com a necessidade de liquidar 120 € (cento e vinte e euros) por duas malas que já tinha pagado. Alega ainda que as malas acabaram, de qualquer modo, por viajar no porão independentemente da aplicação da taxa.

A Reclamada, por seu turno, propugna a improcedência do pedido do Reclamante. Neste sentido, a Reclamada sustenta que ao abrigo dos seus termos e condições, dos quais o Reclamante teve conhecimento no processo de contratação, as bagagens adquiridas para serem transportadas no porão devem sê-lo nesses termos. Ou seja, deveria o Reclamante ter depositado as mesmas no balcão antes de ter passado pela segurança. Ademais, alega que apenas a tarifa “Priority” permite transportar as malas no porão e na cabine, sendo que esta não foi a tarifa contratada pelo Reclamante.

Por conseguinte, sustenta que a reclamação se deve dar por não provada, com a absolvição da Reclamada do pedido.

Não foi possível conciliar posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

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

- a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens;
- b) O Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, o qual respeita à reserva CF3YJY, para viajar de Lisboa para o Funchal na data de 26.12.2024 e regressar do Funchal para Lisboa no dia 03.01.2025;
- c) O Reclamante adquiriu a tarifa Basic;
- d) O Reclamante adicionou à sua tarifa duas malas de 10 kg (cada);
- e) O Reclamante suportou 13,49 € (treze euros e quarenta e nove euros) por cada uma das duas malas de 10 kg que adicionou à sua reserva (ida e volta);
- f) No dia da viagem, 26.12.2024, o Reclamante optou por transportar as bagagens na cabine;

- g) Foram cobrados 120 € (cento e vinte e euros) ao Reclamante pelas malas que não entregou no check-in;
- h) Nos termos e condições da Reclamada lê-se: “8.3.2 - Se compraste Prioridade e 2 Malas de Cabine, incluindo Regular e Flexi Plus (ou bilhetes Plus comprados antes de 11 de dezembro de 2019), podes levar para bordo o item grande e o item pequeno de Bagagem de Mão, de até 10 kg, com as dimensões máximas de 55 cm x 40 cm x 20 cm, a menos que motivos operacionais nos exijam que coloquemos a mala de cabine grande no porão”;
- i) Nos termos e condições da Reclamada lê-se: “8.3.3 - Se tiveres adquirido a mala de porão de 10 kg (até 10 kg com dimensões máximas de 55 cm x 40 cm x 20 cm), podes transportar a tua mala pequena a bordo do avião, mas a mala de porão de 10 kg deve ser depositada no balcão de entrega de bagagem antes de passares pela segurança. À chegada ao destino, vais buscar a mala ao tapete de bagagens. Em conformidade, aplicam-se os Regulamentos sobre Bagagem de Porão. Clica aqui para obteres o nosso Índice de Taxas”;
- j) Na informação junta pelo Reclamante aos autos (flh. 2) lê-se “1 x Mala de porão de 10 kg – 13,49” quanto ao passageiro Luís Miguel Guimarães Pinto;
- k) Na informação junta pelo Reclamante aos autos (flh. 2) lê-se “1 x Mala de porão de 10 kg – 13,49” quanto ao passageiro ---;
- l) A mesma informação surge em inglês nas flhs. 4 e 5 dos autos: “1 x 10kg Check-in Bag”;

3.1.2. Factos não provados

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

- a) Que as malas objeto do litígio tenham acabado por viajar no porão.

4.1.3 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos junto aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento e nas declarações de parte das Reclamantes. 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.

Os factos considerados como provados foram analisados ao abrigo das regras gerais do ónus da prova ínsitas no artigo 342.º do CC, o qual, nos termos do seu n.º 1, determina que cabe àquele que invoca o direito fazer prova do(s) facto(s) constitutivo(s) do mesmo. Neste contexto, o Reclamante logrou mostrar a celebração do contrato de prestação de serviço aéreo, bem como o valor que lhe foi cobrado pela Reclamada pelas duas malas que tentou transportar na cabine.

A Reclamada, por seu turno, demonstrou que o Reclamante adicionou à sua reserva duas malas de porão e que não contratualizou a tarifa “Priority”, ou seja, qual foi a tarifa contratada pelo Reclamante (o que também já resultava dos elementos juntos aos autos pelo mesmo).

Quanto ao facto não provado: não basta alegar que a bagagem foi transportada no porão independentemente de tudo. Neste sentido, e na esteira do decidido pelo Tribunal da Relação de Lisboa, “Efectivamente, nos termos do normativo inserto no artigo 264º, nº1 do CPCivil é sobre as partes que recai o ónus de «alegar os factos que integram a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções.»: é o princípio do dispositivo, que enforma o nosso processo civil, não podendo o Tribunal «substituir-se» às partes, colmatando a ausência de factos essenciais à composição do litígio. É que, uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele: isto é, sobre as partes impende o ónus de alegação e prova dos factos constitutivos do seu direito, artigo 342º, nº1 do CCivil.^{1º}”

¹ Cf. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, processo n.º 1723/2004-2, de 29.04.2004.

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

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), 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.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importar 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 (LDC), artigo 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

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal (ir de férias em contexto familiar).

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se o Reclamante tem direito à indemnização peticionada.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

O Reclamante, aquando da celebração do contrato de prestação de serviços aéreos, adicionou duas bagagens de 10 kg (dez quilos) à sua reserva. Tal como resulta da documentação junta aos autos pelo próprio Reclamante, na confirmação da sua reserva surge a menção “1 x Mala de porão de 10 kg – 13,49” quanto ao passageiro Sandra Helena Martins Custódio Pinto e a mesma informação quanto ao próprio Reclamante. Da locução mala de porão resulta, inequivocamente, que a mesma deve ser transportada no porão. Deve ainda notar-se que a mesma informação é disponibilizada em inglês, mencionando-se uma “check-in bag”.

Neste sentido, os termos e condições da Reclamada preveem no ponto 8.3.3 “Se tiveres adquirido a mala de porão de 10 kg (até 10 kg com dimensões máximas de 55 cm x40 cm x 20 cm), podes transportar a tua mala pequena a bordo do avião, mas a mala de porão de 10 kg deve ser depositada no balcão de entrega de bagagem antes de passares pela segurança. À chegada ao destino, vais buscar a mala ao tapete de bagagens. Em conformidade, aplicam-

se os Regulamentos sobre Bagagem de Porão. Clica aqui para obteres o nosso Índice de Taxas” [destaque nosso]. Com efeito, a tarifa adquirida pelo Reclamante foi a Basic, ou seja, apenas contempla a possibilidade de levar um item pequeno na cabine, devendo a mala extra adquirida ser transportada no porão.

Ademais, não fez o Reclamante prova da alegada informação contraditória que resultaria no momento da sua reserva e que o teria levado a inferir que poderia transportar a bagagem no porão e ou na cabine. Este ónus da prova, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC, recaía sobre si, dado que é o consumidor que pretende ter o seu direito consagrado, isto é, o reembolso do valor que reputa como ilicitamente cobrado.

Por conseguinte, ao apresentar-se no local de embarque com bagagens que deveriam ter sido, por iniciativa do próprio, despachadas para o porão em sede de check-in, o Reclamante violou os termos do contrato celebrado com a Reclamada. Logo, a penalização de 60 € (sessenta euros) por cada mala foi devidamente aplicada.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente o pedido do Reclamante, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 120 € (cento e vinte euros), que corresponde ao valor do pedido do Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de junho 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)