

Processo nº 1323/2025

Sentença n.º 285 / 2025

1. PARTES

Reclamantes: ---- devidamente identificados nos autos, acompanhados pelo Dr. --, jurista da DECO;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, 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. Ao contrato de prestação de serviços de transporte aéreo celebrado pelas partes aplicam-se, entre outros, os termos e condições contratuais previstos pela Reclamada;

III. O transporte de um animal de estimação na cabine deve obedecer às Condições Gerais de Transporte propostas pela Reclamada, devendo a mala transportadora daquele obedecer às medidas estabelecidas;

IV. O pedido de indemnização ao abrigo da responsabilidade civil contratual da Reclamada requer o preenchimento de cinco requisitos cumulativos: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade. Falhando um deles, não emerge a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes que celebraram um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a realizar a viagem da Dublin para Lisboa, no dia 13.08.2024. Nesse bilhete estava também contemplado o transporte do seu animal de estimação, como alegam sempre fazer.

Sucede, porém, que os Reclamantes alegam que lhes impediram o embarque, na medida em que o funcionário do *handling* os informou que a mala transportadora do animal não cumpria as políticas da Reclamada.

Neste contexto, alegam os Reclamantes que tiveram de adquirir novos bilhetes para viajarem para Lisboa no dia 17.07.2024, pelo custo de 540 € (quinhentos e quarenta euros), bem como uma nova mala /transportadora e um táxi para o aeroporto no valor de 68,90 € (sessenta e oito euros e noventa cêntimos)

Assim, peticionam a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor total de 608,18 € (seiscentos e oito euros e dezoito cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, sustentando que a recusa de embarque foi legítima dado que as medidas do saco de transporte do animal não correspondem às exigidas pela ---e estabelecidas nos seus manuais de operação de voos e *checklist* para aceitação de transporte. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a 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) Os Reclamantes adquiriram junto da Reclamada bilhetes com vista a realizar a viagem da Dublin para Lisboa, no dia 13.08.2024;
- c) Nesse bilhete estava também contemplado o transporte do seu animal de estimação, como alegam sempre fazer;
- d) Os Reclamantes fizeram-se acompanhar pelo seu animal de estimação;

- e) As medidas admitidas pela Reclamada para o saco de transporte do animal são (em centímetros): (i) altura – 23, (ii) largura – 45 e (iii) comprimento – 30;
- f) As medidas do saco do animal na realidade são: (i) altura – 28, (ii) largura – 20 e (iii) comprimento – 40;
- g) O aspeto visual do saco de transporte do animal era muito diferente do publicitado pela Reclamada;
- h) As medidas e características da mala de transporte dos animais não constam dos bilhetes, mas, isso sim, do website e dos termos e condições;
- i) O Reclamante já realizou outras viagens com a Reclamada;
- j) A Reclamada obstou ao embarque dos Reclamantes;
- k) Os Reclamantes adquiriam novos bilhetes junto da Reclamada para dia 17.08.2024, pelo custo de 539,28 € (quinhentos e trinta e nove euros e vinte e oito cêntimos);
- l) Os Reclamantes adquiriam uma nova mala transportadora pelo valor de £61.49 (sessenta e uma libra e quarenta e nove centavos).

4.1.2. Factos não provados

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

- a) Que os recibos de Uber juntos correspondam a deslocações para o aeroporto.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como pelas declarações da Reclamante em sede de audiência de discussão e julgamento. 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. Neste contexto foi ainda considerado o testemunho oferecido por Jorge Manuel Santos Jardim, pai do Reclamante e que se fez acompanhar do saco de transporte do animal.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova estabelecidas no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil (CC), “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste sentido, pretendendo o Reclamante responsabilizar civilmente a Reclamada deveria ter feito prova dos elementos constitutivos do seu direito, a saber: o facto, a ilicitude, o dano e o nexó de causalidade, dado que a culpa se encontra presumida (artigo 799.º CC).

Assim, o Reclamante conseguiu demonstrar a aquisição dos bilhetes, bem como a não realização da viagem; a sua testemunha permitiu ao Tribunal verificar as reais dimensões do saco de transporte.

Com efeito, o saco foi medido pelo pai do Reclamante em frente do Tribunal, tendo a juiz-árbitro aqui signatária verificado que a altura não era de 23 cm, mas de 28.

Quanto ao facto não provado: os recibos não identificam a rota ou sequer o horário, motivo pelo qual o Tribunal não pode considerar provado que se refiram a deslocações para o aeroporto.

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 os Reclamantes 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 Julho¹ (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 profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se a Reclamante tem direito à condenação da Reclamada no pagamento do valor de 608,18 € (seiscentos e oito euros e dezoito cêntimos), por si peticionada nos termos acima expostos.

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

¹ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

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 presente contrato, contudo, assume a particularidade de ser um contrato de adesão. Pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG². O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que “[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”.

Desta feita, encontramos-nos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso aos Reclamantes – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

Tendo decidido viajar com a Reclamada, aceitaram os Reclamantes as condições que a mesma impõe para o transporte de animais de estimação na cabine. Tal como ficou provado nos autos, as dimensões máximas indicadas pela Reclamada são (em centímetros): (i) altura – 23, (ii) largura – 45 e (iii) comprimento – 30. Sucede, porém, que as medidas do saco do

² DL CCG – Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

animal na realidade são: (i) altura – 28, (ii) largura – 20 e (iii) comprimento – 40, o que significa que não estão conformes com o exigido / estabelecido pela companhia.

Estando os Reclamantes a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexó de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. O facto lesivo será consubstanciado pela proibição de embarque dos Reclamantes, o que impediu que pudessem ter realizado a viagem.

O requisito seguinte é a ilicitude e configura o cerne da discórdia entre as partes: a Reclamada entende que praticou um facto lícito, na medida em que a mala de transporte do animal não cumpria com as medidas ou características exigidas. O mesmo é dizer que entende verificar-se uma causa de exclusão da ilicitude, mormente o exercício de um direito da sua parte que lhe permite eximir-se do cumprimento da prestação a que estava adstrita. Os Reclamantes, por seu turno, entendem que o facto tem natureza ilícita, na medida em que existe uma desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude.

Da prova junta aos autos, bem como dos esclarecimentos em audiência de julgamento, ficou o Tribunal convencido que, ainda que sem malícia ou qualquer intenção nesse sentido, o animal de estimação dos Reclamantes estava a ser transportado numa mala que não respeitava as dimensões exigidas para tal.

Por conseguinte, a Reclamada recusou lícitamente o embarque dos mesmos. Argumentou o Reclamante no sentido de sempre ter viajado com este saco junto da Reclamada sem lhe terem colocado quaisquer entraves nesse sentido, pelo que tinha uma expectativa jurídica de o continuar a fazer. Esse argumento, salvo melhor opinião, não procede: pelo facto de

ter sido “ignorado” ou passado despercebido em eventuais viagens no passado – das quais o Tribunal não conhece exatamente os termos em que se realizaram –, não se converte a prática em conforme ou consentânea com o estabelecido no contrato de prestação de serviços aéreos.

Assim, não havendo a Reclamada praticado qualquer facto ilícito, não emerge a obrigação de indemnizar.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente ação, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 608,18 € (seiscentos e oito euros e dezoito cêntimos) que corresponde ao pedido da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de julho de 2025

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)