

Processo nº 2175/2025

Sentença Nº 390 / 2025

SUMÁRIO:

O direito do consumidor-passageiro a ser indemnizado dos prejuízos decorrentes por não ter embarcado em voo reservado junto do profissional-companhia transportadora aérea carece da demonstração, em primeiro lugar, de que o não embarque resultou de uma atuação ilícita da companhia transportadora aérea.

1. PARTES

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

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que ia viajar, juntamente duas crianças menores, em voo operado pela Reclamada. Que despachou a mala de porão, ficando a aguardar pelo embarque. Que, a dado momento, tomou conhecimento que o voo tinha partido e a sua mala também. Que solicitou à Reclamada a remarcação do voo e que foi solicitado um pagamento adicional para tal. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento total de € 361,00: € 108,98 com a compra de novas passagens aéreas; € 25,96 por compra de leite; € 25,96, com compra de roupa e € 200,00 pelos transtornos causados.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que a Reclamante reconheceu que perdeu o voo operado pela Reclamada mas que não imputou qualquer conduta ilícita à Reclamada. Que a reclamação é inepta e que, se assim não se entender, não há responsabilidade da Reclamada por estarmos a falar de custo imputado à Reclamante e de consumos quotidianos. Conclui, a final, pela procedência da exceção ou, se assim não se considerar, pela improcedência da ação, com a absolvição da Reclamada dos pedidos.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, 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 11 de junho de 2025, a Reclamante era titular de duas passagens de voo operado pela Reclamada, de Ponta Delgada para Lisboa (cf. doc. a fls. 2 e declarações da Reclamante);
3. O Reclamante ia efetuar o mencionado voo juntamente com duas crianças menores, suas filhas, uma com três anos e outra com três meses (cf. declarações da Reclamante e docs. juntos a fls. 2 e 3);
4. Por razões não apuradas, a Reclamante não embarcou no avião (cf. declarações do Reclamante);
5. Posteriormente, em data não apurada, a Reclamante adquiriu à Reclamada passagens aéreas de Ponta Delgada para Lisboa, pagando € 108,98 (cf. a fl. 3 e doc. a fl. 4);
6. A 11 de junho de 2025, a Reclamante comprou roupa de criança por € 25,86 (cf. declarações da Reclamante);
7. A 11 de junho de 2025, a Reclamante comprou leite na farmácia gastando € 25,96 (cf. doc. a fl. 5 e declarações da Reclamante);
8. A 12 de junho de 2025 a Reclamante viajou, juntamente com os seus filhos menores de Ponta Delgada para Lisboa, no voo ---- (cf. doc. a fl. 2 e declarações da Reclamante).

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

- A. Que a Reclamante despachou uma mala de porão em viagem de Ponta Delgada para Lisboa a 11 de junho de 2025.

3.1.3. 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. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu que ia viajar, juntamente com duas crianças menores, filho e filha, em voo operado pela Reclamada de Ponta Delgada para Lisboa, a realizar a 11 de junho de 2024, na sequência de visita a familiares. Que no dia da partida despachou uma mala de porão, mas que não embarcou no avião apesar de a mala ter

sido transportada no mencionado voo. Que comprou passagens aéreas para voo no dia seguinte, mediante o pagamento adicional de € 108,98. Que comprou leite e muda de roupa para o filho, tendo a situação causado transtornos.

Avançando para o facto não provado, competia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição da prova, a respetiva demonstração. Concretamente que despachou uma mala de porão em voo operado pela Reclamada a 11 de junho de 2025. Sobretudo quando, conforme é do conhecimento público, por motivos de segurança, tal não acontece. Isto é, que a bagagem despachada deve sempre pertencer a um passageiro embarcado e que se o mesmo não embarca, a mala é retirada da aeronave. Em face disto, impunha-se prova adicional para além das meras declarações da Reclamante, como o comprovativo da reserva para 11 de junho, a prova do respetivo *check-in* ou o *ticket* de registo do despacho mala de porão, emitido nestas ocasiões.

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

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento os pedidos deduzidos pela Reclamante.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias.

Começa a Reclamada por alegar a ineptidão da Reclamação. Contudo, salvo melhor entendimento, a mesma não se considera inepta. Com efeito, analisada a reclamação e os pedidos da Reclamante são os mesmos inteligíveis, assim como a causa de pedir. Não há outras nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**

Atendendo aos pedidos da Reclamante, as questões a decidir nestes autos são as seguintes: do eventual direito da Reclamante a receber da Reclamada os valores gastos por viagem efetuada a 12 de junho de 2025 e do eventual direito ao pagamento de outras despesas e de danos morais, com fundamento em não ter efetuado voo reservado na Reclamada a 11 de junho de 2025, de Ponta Delgada para Lisboa, e de a sua mala ter sido, alegadamente, transportada nesse voo.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

Não ficou provado o motivo pelo qual a Reclamada não embarcou no voo inicialmente reservado na Reclamada, nem que tal tivesse ocorrido por qualquer atuação ilícita da Reclamada. Apenas ficou provado que a Reclamante, juntamente com os seus filhos menores, não embarcou no mesmo.

Tão-pouco ficou provado que a mala da Reclamante tivesse sido transportada em voo operado pela Reclamada a 11 de junho de 2025.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 361,59 (trezentos e sessenta e um euros e cinquenta e nove euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)