

Processo n.º 2723/2025

Sentença n.º 471/2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ----, devidamente identificado nos autos, com intervenção via *Teams*;

RECLAMADA: --- devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ----, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços na modalidade de transporte aéreo;

II. O referido contrato de transporte aéreo configura um contrato de adesão, estando submetido ao âmbito do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, pelo que recaem sobre o disponente deveres de informação e comunicação (respetivamente artigos 6.º e 5.º do referido Decreto-Lei), os quais a Reclamada demonstrou ter cumprido;

III. Recaía sobre o Reclamante o dever de ter preenchido os dados completos e na sequência indicada aquando da reserva da sua viagem aérea, pelo que apenas a si pode ser imputado o preenchimento incorreto;

IV. Quanto ao valor da taxa de alteração, o mesmo encontra-se divulgado de forma clara na página da internet da Reclamada e foi fixado ao abrigo da liberdade de mercado.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada, tendo adquirido uma passagem aérea com partida de Lisboa e destino a Stansted, na data de 10.07.2025. Sucede, porém, que alega que no âmbito da referida reserva, foi obrigado a efetuar uma correção/alteração de nome, a qual se traduziu na adição de um apelido, bem como na modificação na ordem de nomes no cartão de embarque. Face a isto, alega que a Reclamada lhe exigiu o pagamento de uma taxa no valor de 160 € (cento e sessenta euros) no portão de embarque, valor esse que reputa como manifestamente desproporcional ao custo administrativo do ato em causa e absolutamente desajustado face ao preço do próprio bilhete adquirido. Invoca nesta sede o Regulamento

n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, bem como o facto de ter voado mais vezes com a mesma Reclamada sem que lhe tivesse sido exigida esta modificação do nome.

A Reclamada, por seu turno, não impugna a cobrança da taxa em causa. Neste sentido, que efetivamente foi efetuada uma alteração de nome de "----" para "----", tendo, nessa sequência, sido cobrada uma taxa de €160 (cento e sessenta euros), a qual se encontra prevista e devidamente publicitada na página da Reclamada. Logo, de acordo com a política da Reclamada, a alteração completa de nome ocorre quando a mudança envolve mais de 3 caracteres, tendo no presente caso sido alterados 17 caracteres.

Quanto à proporcionalidade, entende a Reclamada que a alteração comporta custos de diversas ordens, que não se resumem à modificação do nome num cartão de embarque. 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) O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, com vista à realização da viagem com partida de Lisboa e destino a Stansted;
- c) O Reclamante fez a reserva em nome de "---";
- d) Foi o Reclamante que inseriu os seus dados na reserva da viagem;
- e) A Reclamada exigiu a alteração do nome ao Reclamante antes do embarque porque não estava conforme com o documento de identificação;
- f) O Reclamante fez a alteração do nome de "--- " para "----";

- g) A Reclamada exigiu o pagamento de uma taxa no valor de 160 € (cento e sessenta euros) no portão de embarque;
- h) A alteração completa de nome ocorre, nos Termos e Condições de Transporte da Reclamada, quando a mudança envolve mais de 3 caracteres;
- i) No presente caso foram alterados 17 caracteres.
- j) O Reclamante liquidou a taxa 160 € (cento e sessenta euros);
- k) A viagem de ida e volta do Reclamante teve o custo de 168,03 € (cento e sessenta e oito euros e três cêntimos).

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. 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, inclusivamente através 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.

Quanto à apreciação da prova, deve considerar-se o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC1, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por outro lado, de acordo com o 342.º, n.º 2 do CC, “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Todos os factos provados resultaram dos documentos juntos aos autos.

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. 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 profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

O presente contrato é celebrado de acordo com as Condições Gerais de Transporte e submetido às regras da legislação da União Europeia. Estando qualificada e enquadrada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa responder à questão

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

principal que se coloca no presente litígio: determinar se deve a Reclamada ser condenada na devolução dos valores peticionados pelo Reclamante.

Em primeiro lugar, cumpre esclarecer que o presente litígio, ao contrário do alegado pelo Reclamante, não está ao abrigo do Regulamento n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, dado que este diploma regula as compensações a atribuir aos passageiros em casos de recusa de embarque, cancelamento e atraso de voos comerciais. Neste sentido, não está preenchido o âmbito de aplicação do mesmo.

O que está em causa, nos presentes autos, diz respeito à taxa cobrada pela Reclamada pela alteração do nome.

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.

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 CCG³. 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”.

³ DL CCG – Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

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.

No presente caso, contudo, não foi alegada qualquer violação do dever de comunicação e informação da taxa em caso de alteração de nome, nada resultando dos autos que permita ao Tribunal concluir nesse sentido. Logo, face à prova produzida deve considerar-se que a cláusula foi devidamente comunicada e informada, tendo de considerar-se a mesma inserida no contrato.

Por outro lado, nas listas de cláusulas relativa e absolutamente proibidas, nos termos dos artigos 17.º a 21.º do DLCCG, também não consta nenhuma proibição quanto ao valor desproporcional cobrado pela taxa imposta pela Reclamada.

Quanto à proporcionalidade da referida cláusula, o Tribunal de Justiça da União Europeia nunca teve a oportunidade de se pronunciar sobre o tema. Com efeito, este tribunal já se pronunciou sobre questões relacionadas com a transparência dos preços de serviços vários das companhias aéreas, sobretudo no processo C-28/19⁴ onde estava em causa a destrição entre os elementos impreteríveis e previsíveis do preço final a pagar.

Se atendermos ao preço viagem suportado pelo Reclamante, efetivamente o valor da taxa apresenta-se como bastante elevado, sobretudo porque foi exigido ao Reclamante que o realizasse ao balcão. Contudo, este aceitou os termos e condições em que contratou e, este é o ponto essencial, voluntariamente inseriu o seu nome de forma não correspondente à que consta no seu documento de identificação. Por conseguinte, foi o Reclamante que deu origem à necessidade de modificar o nome.

⁴ Acórdão do TJUE de 23 de abril de 2020.

Quanto à questão da não emissão do cartão de embarque: estando a modificação a ser realizada na hora, o que permitiu o embarque imediato do Reclamante e atualização dos dados nos diversos sistemas, não existiu de facto a necessidade de emitir um novo cartão.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 160 € (cento e sessenta euros), que corresponde ao valor peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de novembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)