

Processo nº 3369/2025

Sentença Nº 007 / 2026

SUMÁRIO:

O direito do passageiro ao reembolso da companhia aérea de pagamento de multa por bagagem de mão, com fundamento nesse pagamento ser indevido pressupõe, em primeiro lugar, a alegação de que a bagagem transportada no dia do voo operado pelo passageiro estava dentro das dimensões contratadas e que podia viajar com a mesma, factos constitutivos do seu direito.

1. PARTES

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

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

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que efetuou viagem aérea operada pela Reclamada ---, cujo aquisição foi intermediada pela Reclamada ---. Que, no dia do voo, a funcionária da Reclamada ---- coagiu o Reclamante a pagar € 120,00 pela bagagem de mão, sob pena de lhe ser recusado o embarque. Que a bagagem nunca foi medida pela Reclamada. Pede, a final, a condenação das Reclamadas no pagamento de € 120,00 pagos com a mala, de € 10,00 suportados com o acesso ao CACCL e de € 300,00 por danos não patrimoniais.

As Reclamadas, devidamente notificadas, não contestaram, nem tão-pouco, compareceram nem se fizeram representar.

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 companhia aérea (facto do domínio público);
2. A 24 de junho de 2025, o Reclamante adquiriu através da Reclamada --- passagem aérea de Bruxelas para Barcelona e de Barcelona para Lisboa, a realizar a 9 de julho de 2025 (cf. doc. junto a fls. 3-6);
3. Nos termos da mencionada reserva, o Reclamante podia levar uma bagagem pessoal de 20x30x40, com 10kg (cf. doc. a fl. 5);
4. O Reclamante ia efetuar a respetiva viagem por motivo de regresso de viagem de férias (cf. declarações da Reclamante);
5. No dia do voo, a Reclamada --- cobrou ao Reclamante € 120,00 por bagagem de mão (cf. doc. junto a fl. 7 e 13 e declarações do Reclamante);
6. Entre 12 e 28 de julho de 2025, o Reclamante e a Reclamada --- trocaram mensagens em relação à cobrança dos € 120,00 ao Reclamante (cf. *emails* juntos a fl. 13 a 18).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. A dimensão da bagagem com que o Reclamante viajava no voo operado pela Reclamada ----.

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 dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Esclareceu o mesmo que adquiriu, através da Reclamada ---, voos operados pela Reclamada ---- de Bruxelas para Barcelona e de Barcelona para Lisboa. Que ia efetuar a referida viagem por motivo de regresso da Lisboa, na sequência de visita a amigos. Que, no momento do embarque, uma funcionária da Reclamada --- exigiu do Reclamante o pagamento de € 120,00 pela bagagem de mão que transportava, sob pena de lhe ser recusado o embarque. Que pagou esse valor. Que, nessa ocasião, a bagagem que transportava não foi medida e que não foi reembolsado do seu valor.

Avançando para o facto não provado, cabia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição da prova, a respetiva demonstração, não se considerando suficiente para tal as suas declarações, porquanto desacompanhadas de outros elementos de prova. Em rigor, o Reclamante nem sequer alegou que tipo de bagagem é que transportava por ocasião do voo operado pela Reclamada ---. Impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional, como a alegação, e posterior prova, da dimensão e do peso bagagem com que o Reclamante viajava, por exemplo, por fotografias ou filmagem da mesma, e de que a mesma estava dentro das dimensões contratualizadas, o que não sucedeu.

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 pelo Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Está provado que o Reclamante contratou à Reclamada --- profissional, passagem aérea para fins pessoais, isto é, que celebrou contrato de transporte aéreo (de consumo). Ficou ainda provado que o fez através da Reclamada ---.

As questões a apreciar nestes autos são relativas à cobrança de bagagem de mão ao Reclamante por ocasião da viagem, que o mesmo considera que é indevida por lhe ser permitido viajar com a referida bagagem. Para tanto, era indispensável o Reclamante ter alegado, e provado, que a bagagem que transportada no dia do voo operado pela Reclamada estava dentro das dimensões contratadas e que podia viajar gratuitamente com a mesma, factos constitutivos do seu direito. Não o tendo feito, conforme acima fundamentado, mas apenas provado que lhe foi cobrado o pagamento de € 120,00 pela referida bagagem, apenas se pode concluir pela improcedência da sua reclamação.

4. DECISÃO

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

Fixa-se à reclamação o valor de € 430,00 (quatrocentos e trinta euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não foi objeto de oposição pelas Reclamadas.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de janeiro de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)