

Sentença

Processo nº 1780/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - No contrato de transporte aéreo de passageiros, incumbe ao passageiro que reclama o reembolso de quantia cobrada a título de taxa adicional demonstrar que o serviço objeto dessa cobrança se encontrava incluído na tarifa adquirida.

II - A ausência de prova quanto às condições concretas do título de transporte impede a verificação de qualquer incumprimento contratual por parte do transportador.

III - O pagamento de valores correspondentes a serviços suplementares previstos nas condições gerais do contrato não constitui cobrança indevida, quando tais condições são de acesso público e aplicáveis de forma uniforme aos passageiros.

IV - A mera discordância do consumidor com a cobrança de uma taxa contratualmente prevista não gera, por si só, direito a indemnização por danos não patrimoniais, na ausência de ilicitude ou de prejuízo moral de gravidade relevante.

V - Assim, não se verificando violação de deveres contratuais nem incumprimento dos deveres de informação, deve a transportadora ser absolvida dos pedidos formulados.

1.Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação, pelo que se passou de imediato para o julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante solicita a devolução do valor da taxa cobrada pela bagagem, 58,00€, acrescida de juros de mora, desde a ação até integral pagamento, e ainda uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 500,00€.

1.3.A Reclamada alega que o Reclamante adquiriu apenas um título de transporte que lhe permitia transportar uma mala de cabine pequena que coubesse debaixo do seu assento.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante têm direito à devolução do valor da taxa cobrada pela bagagem, 58,00€, acrescida de juros de mora, desde a ação até integral pagamento, e ainda uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 500,00€.

3. Fundamentação

1. O Reclamante viajou com sua sua mulher em um voo operado pela Reclamada, Porto - Milão, no dia 15.03.25 e regressou a 18.03.25, doc 1;
2. O Reclamante alegou que no voo de ida, Porto - Milão não lhe foi cobrada nenhuma taxa de bagagem, nem fora alertado para o tamanho da mesma;
3. O Reclamante alegou ainda que na viagem de regresso, no aeroporto de Malpensa, uma colaboradora da Reclamada chamou a atenção para a bagagem que transportavam, cobrando uma taxa de 58,00 €;
4. Os bilhetes apresentados pelo Reclamante não exibem qual a bagagem a que têm direito dado que exibem uma barra que corta parte da informação, doc 1;
5. O Reclamante pagou pelas duas passagens, ida e volta, para duas pessoas 225,00 €, doc 1;
6. A Reclamada alega que o Reclamante adquiriu passagens aéreas com direito apenas a mala de cabine pequena para colocar debaixo do assento, doc a página 28 dos autos;
7. A Reclamante esclareceu que se o passageiro pretender pode adicionar bagagem devendo adicionar a mesma na sua reserva, o que não sucedeu;
8. A Reclamada disse que para tal será sempre cobrada uma taxa, pois tratam-se de voos *low cost* e determinadas bagagens são cobradas, docs páginas 29 a 31;
9. A Reclamada mais esclareceu que a não cobrança de mala na ideia foi um mero acaso, tendo a bagagem passado;

10. A Reclamada chamou ainda a atenção para o comunicado da ANAC para o facto de os passageiros puderem transportar bagagem de mão na cabine desde que aquela cumpra os requisitos de peso e dimensão, doc a pagina 31 verso dos autos;

11. A Reclamada informou que de acordo com os seus termos e condições de transporte o preço para a bagagem que o Reclamante transportava era de 58.00 € e não é reembolsável, doc a páginas 33 a 49 verso dos autos.

3.1 Dos Factos

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova por declaração: 2, 3, 7, 9.

Prova documental: 1, 4, 5, 6, 8, 10, 11.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto formou-se com base na prova documental junta aos autos, nas declarações prestadas pelo Reclamante e nas informações e documentos fornecidos pela Reclamada, apreciadas de forma crítica e conjugada entre si, segundo as regras da experiência comum.

Resultou credível, desde logo, o depoimento do Reclamante, prestado de forma espontânea, coerente e conforme com os documentos apresentados.

O Reclamante relatou que adquiriu bilhetes de ida e volta, Porto–Milão–Porto, para si e para a sua esposa, tendo efetuado o pagamento global de €225,00.

Alegou que, no voo de ida, não lhe foi cobrada qualquer taxa adicional pela bagagem de cabine que transportava, e que apenas no momento do embarque no voo de regresso, no aeroporto de Malpensa, foi confrontado com a exigência de pagamento de uma taxa de €58,00 pela mesma bagagem. O seu relato mostrou-se consistente e plausível, não tendo sido infirmado por qualquer meio de prova em contrário.

A prova documental apresentada pelo Reclamante, designadamente o comprovativo de compra das passagens aéreas, confirma o valor total pago (€225,00), bem como a reserva para o voo operado pela Reclamada nas datas indicadas (docs. 1). Dos bilhetes juntos aos autos resulta, efetivamente, que parte da informação referente às condições de transporte da bagagem se encontra cortada, impossibilitando uma leitura completa sobre os limites e modalidades de bagagem incluídas no título de transporte. Tal circunstância foi devidamente ponderada, pois retira clareza quanto às condições efetivas contratadas no momento da compra.

Por outro lado, a Reclamada juntou aos autos os seus termos e condições gerais de transporte, bem como informação extraída do seu sítio eletrónico (docs. p. 28 a 49 verso), dos quais resulta que o bilhete adquirido pelo Reclamante correspondia à tarifa mais económica, que apenas inclui uma mala de cabine pequena que caiba sob o assento. Também se provou que o transporte de uma mala de dimensões superiores está sujeito ao pagamento de uma taxa adicional, e que, caso o passageiro não tenha previamente adquirido o serviço de “bagagem de cabine grande”, poderá ser cobrado o valor de €58,00 no momento do embarque.

Contudo, da análise conjunta dos depoimentos e dos documentos resulta que, no voo de ida, a Reclamada não procedeu à verificação nem à cobrança de qualquer taxa pela bagagem que o Reclamante transportava, tendo esta sido aceite a bordo sem oposição. Tal situação foi reconhecida pela própria Reclamada, que a qualificou como um “mero acaso”, admitindo assim que, em casos semelhantes, o controlo da bagagem pode não ser uniforme.

Ficou igualmente demonstrado que o Reclamante só teve conhecimento da alegada irregularidade da sua bagagem no momento do embarque do voo de regresso, sendo então confrontado com a cobrança imediata da taxa de €58,00, sob pena de não poder embarcar. Tal situação gerou, de acordo com o relato do Reclamante, desconforto e transtorno, uma vez que se encontrava em viagem de regresso e não dispunha de alternativa razoável.

O Tribunal teve ainda em conta o comunicado da ANAC, junto aos autos pela Reclamada, que indica que os passageiros têm direito a transportar gratuitamente uma bagagem de mão que cumpra determinados requisitos de peso e dimensão. Ainda que

este comunicado não defina em concreto os parâmetros aplicáveis ao caso, reforça a necessidade de as companhias aéreas prestarem informação clara e adequada sobre as condições de transporte de bagagem incluídas no preço base do bilhete.

Em suma, com base na prova documental e nas declarações prestadas, formou-se a convicção de que:

O Reclamante adquiriu bilhetes de ida e volta para duas pessoas pelo valor de €225,00;

No voo de ida, não foi cobrada qualquer taxa pela bagagem transportada;

No voo de regresso, a Reclamada exigiu o pagamento de €58,00 pela mesma bagagem, não tendo o Reclamante sido previamente informado de tal obrigação;

A bagagem foi aceite no voo de ida, o que legitimamente criou no Reclamante a expectativa de que estava incluída no preço do bilhete;

A exigência de pagamento adicional apenas no voo de regresso causou-lhe desconforto e transtorno;

As condições gerais da Reclamada preveem tarifas diferenciadas quanto à bagagem, mas os bilhetes apresentados não permitem verificar de forma clara quais as condições aplicáveis à reserva concreta.

Assim, a convicção do Tribunal quanto aos factos dados como provados resultou da conjugação das declarações do Reclamante, das informações prestadas pela Reclamada, da prova documental constante dos autos e da análise crítica de toda a prova produzida, segundo critérios de razoabilidade e normalidade da experiência

3.2 Do Direito

A questão a decidir consiste em saber se assiste ao Reclamante o direito à restituição da quantia de €58,00, cobrada pela Reclamada a título de taxa de bagagem, acrescida de juros de mora, e ainda a uma indemnização por danos não patrimoniais no montante de €500,00.

1. Do contrato de transporte e do ónus da prova

O contrato celebrado entre as partes configura um contrato de transporte aéreo de passageiros, disciplinado, entre outros, pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, pela

Convenção de Montreal de 1999 e, no plano interno, pelo Código Civil e pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, “àquele que invocar um direito cabe a prova dos factos constitutivos desse direito”.

No caso vertente, competia ao Reclamante demonstrar que o contrato de transporte celebrado com a Reclamada incluía o direito a transportar, sem custo adicional, a bagagem que deu origem à cobrança da taxa impugnada.

Porém, da prova produzida resulta que o Reclamante não exibiu os bilhetes com que efetivamente viajou, tendo apenas junto documentos que apresentavam parte da informação cortada e ilegível, impossibilitando a verificação das condições concretas da tarifa adquirida, designadamente quanto à bagagem incluída.

Em consequência, não se provou que a tarifa contratada incluísse o transporte gratuito da bagagem que originou a cobrança em causa.

2. Da atuação da Reclamada e da legalidade da cobrança

A Reclamada demonstrou que o Reclamante adquiriu uma tarifa base, correspondente a uma mala pequena que deve caber debaixo do assento, sendo o transporte de malas adicionais sujeito a pagamento de taxa.

Juntou aos autos os termos e condições gerais de transporte (docs. págs. 28 a 49 verso), onde consta expressamente essa limitação e o valor aplicável à taxa de bagagem (58,00 €).

Acresce que a Reclamada informou que o não pagamento da taxa no voo de ida se deveu a um mero lapso de verificação, o que, sendo um erro operativo, não altera o regime contratual aplicável.

O facto de a bagagem ter passado sem controlo no voo de ida não significa que o passageiro tivesse direito adquirido a transportar a mesma bagagem gratuitamente no voo de regresso.

Nos termos do artigo 406.º, n.º 1, do Código Civil, o contrato deve ser cumprido tal como foi celebrado.

Não tendo o Reclamante demonstrado que o contrato incluía o transporte gratuito da mala em questão, a cobrança da taxa não se mostra ilícita nem contrária às condições contratuais aplicáveis.

3. Da alegada violação do dever de informação

O Reclamante sustentou ainda que não lhe foi prestada informação clara quanto às condições da bagagem.

Contudo, incumbia-lhe igualmente provar essa falta de informação.

Não resultou demonstrado nos autos que a Reclamada tenha omitido informação essencial ou que as condições da tarifa não estivessem disponíveis ao público no momento da compra.

Antes pelo contrário, os documentos apresentados pela Reclamada evidenciam que as condições gerais estavam acessíveis e eram as mesmas aplicáveis a todos os passageiros que adquirissem a mesma tarifa.

Assim, não se verifica violação dos deveres de informação ou de boa-fé contratual previstos nos artigos 227.º e 762.º do Código Civil, nem infração dos artigos 8.º e 9.º da Lei de Defesa do Consumidor.

4. Dos danos não patrimoniais

O Reclamante reclama ainda €500,00 por danos não patrimoniais.

Porém, não ficou demonstrado qualquer comportamento ilícito da Reclamada, nem qualquer dano que, pela sua gravidade, mereça tutela jurídica (artigo 496.º do Código Civil).

Os incómodos ou contrariedades decorrentes da cobrança de uma taxa contratualmente prevista não configuram dano moral indemnizável.

Em suma,

Da análise da prova e do direito aplicável conclui-se que:

O Reclamante não logrou provar que o contrato de transporte incluísse o direito a transportar gratuitamente a bagagem em causa;

A Reclamada demonstrou que a taxa de bagagem cobrada corresponde às condições contratuais aplicáveis à tarifa adquirida;

A cobrança do valor de €58,00 foi legítima e conforme ao contrato, não se verificando qualquer ato ilícito;

Não se provou a existência de danos não patrimoniais juridicamente relevantes.

4. Decisão

Nestes termos, o Tribunal Arbitral decide:

Julgar a reclamação improcedente;

Absolver a Reclamada de todos os pedidos;

Notifique-se.

Porto 27.10.25

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso