

Sentença

Processo nº 2467/2025

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – No contrato de transporte aéreo celebrado com consumidor, a transportadora encontra-se vinculada às condições da tarifa contratada, designadamente quanto às dimensões e quantidade de bagagem de cabine incluída.

II – Incumbe à transportadora o ónus de provar os factos constitutivos do seu direito a cobrar taxa adicional por alegado excesso de bagagem, não bastando alegações genéricas ou invocação de “procedimentos padrão”.

III – A cobrança de quantia a título de taxa de bagagem, sem prova do incumprimento contratual do passageiro, configura cobrança indevida e determina o dever de restituição, nos termos gerais do enriquecimento sem causa.

IV – É nula, por violação do regime das cláusulas contratuais gerais e do princípio da boa-fé, a cláusula predisposta que estabeleça a não reembolsabilidade de quantias pagas, quando interpretada no sentido de abranger valores indevidamente cobrados, por traduzir limitação inadmissível da responsabilidade do profissional e criar desequilíbrio significativo em prejuízo do consumidor.

V – Verificada a inexistência de fundamento contratual para a cobrança, assiste ao consumidor o direito ao reembolso da quantia paga.

1. Relatório

1.1 Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante

1.3. A Reclamada

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito ao reembolso da taxa indevidamente cobrada pela Reclamada no valor de 58,00.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante, em 16.02.25, adquiriu junto da Reclamada um bilhete para um voo Porto - Malpensa - Porto, sob a reserva K8ZVKZC, docs a fls. 8 a 10 dos autos;
2. A Reclamante alegou que na referida reserva estava incluída uma mala de cabine pequena, 45 x 36 x 20 cm, e uma mala de cabine grande, 56 x 45 x 25 cm, docs a fls. 8 a 10 dos autos;
3. A Reclamante referiu que no voo de ida, EJU3884 (OPO-MXP), em 03.03.25 a mala de cabine grande fora aceite sem qualquer reserva, dado estra de acordo com as condições contratuais;
4. A Reclamante referiu que no voo de regresso, EJU3884 (MXP-OPO) em 10.03.25, os colaboradores da Reclamada de terra, alegaram que a tarifa não incluía a mala grande e procedendo à medição da mala, de forma incorreta, ordenaram o envio da mala para o porão, exigindo o pagamento imediato de 58,00 €, sob pena de recusa de embarque;
5. A Reclamante declarou que procedeu ao pagamento da quantia de 58,00 € no aeroporto de Milão, tendo a respetiva mala ido para o porão, docs a fls. 11 e 12 dos autos;
6. A Reclamante alegou que enviou à Reclamada reclamação com fotos da mala em questão, alegando que a mala se encontrava dentro das medidas exigidas e ainda comprovativo da sua reserva onde se referia as mediadas das malas de cabine permitidas pela Reclamada, doc a fls. 11 a 23 dos autos;
7. A Reclamante referiu ainda que a Reclamada, apesar do envio da reserva e das fotos da mala, se limitou a a remeter de forma padronizada para os termos e condições mantendo na cobrança e, portanto, recusando o reembolso, docs a a fls. 15 a 21 dos autos;
8. A Reclamada alega que as dimensões de uma das malas seria maior que a dimensão permitida, doc 1 junto com a contestação;
9. A Reclamada referiu que aquando do embarque a Reclamante se fez acompanhar de uma mala que excedia as dimensões exigidas, tendo sido cobrada taxa adicional de bagagem, doc 2 junto com a contestação;
10. A Reclamada alegou ainda que se limitou a adotar os procedimentos padrão, doc 3 junto com a contestação;

11. A Reclamada disse que de acordo com os seus termos e condições a taxa paga não é reembolsável, doc 4 junto com a contestação;
12. A Reclamante durante a audiência de julgamento referiu que a sua bagagem de ida era a mesma na volta e que colocou a sua bagagem nos equipamentos existentes no aeroporto junto da Reclamada para verificação das medidas e que a sua mala entrara naquele equipamento;
13. A Reclamada na audiência de julgamento arbitral, alvitrou que a mala das fotos poderia não ser a mala utilizada na viagem e que a Reclamante exibiu também fisicamente na audiência de julgamento arbitral;
14. O tribunal verificou que a foto da mala possui possui a etiqueta colocada pela Reclamada no aeroporto de Malpensa e cujo numero corresponde ao autocolante aposto no comprovativo de pagamento, docs a fls.11 e 12 dos autos;
15. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], declarou que utiliza sempre aquela mala, que viaja com frequência para Milão com a Reclamada, e que utiliza sempre aquela mala como mala de cabine, referindo que a mesma cumpre as medidas exigidas pela Reclamada.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 5, 6, 7, 9 (provado relativamente ao pagamento da taxa adicional), 11, 14.

Prova por declaração: 3, 4, 12, 15.

Factos não provados os seguintes factos: 8, 9 (relativamente à medida alegada pela Reclamada), 10, 13.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas em audiência de julgamento arbitral pela Reclamante, bem como do depoimento da testemunha por si arrolada.

No que respeita aos factos dados como provados sob os pontos 1, 2, 5, 6, 7, 9 (apenas quanto ao pagamento da taxa adicional), 11 e 14, o Tribunal fundou a sua convicção essencialmente na prova documental junta aos autos.

Com efeito, os documentos constantes de fls. 8 a 10 comprovam a aquisição do bilhete pela Reclamante, em 16.02.2025, para o voo Porto–Malpensa–Porto, sob a reserva identificada nos autos, bem como as condições da tarifa contratada, onde se encontram discriminadas as dimensões da bagagem de cabine permitida.

Os documentos de fls. 11 e 12 comprovam o pagamento, no aeroporto de Milão, da quantia de €58,00, bem como o número de etiqueta associado à bagagem despachada.

Os documentos de fls. 11 a 23 evidenciam o envio de reclamação escrita à Reclamada, acompanhada de fotografias da mala e da reserva, bem como a resposta da Reclamada, cujo teor padronizado remete para os respetivos termos e condições, mantendo a cobrança efetuada e recusando o reembolso.

Especial relevo assumiu o facto dado como provado sob o ponto 14, porquanto o Tribunal constatou que a fotografia da mala junta aos autos exhibe a etiqueta colocada pela Reclamada no aeroporto de Malpensa, sendo o número da referida etiqueta coincidente com o constante do comprovativo de pagamento da taxa adicional. Tal correspondência objetiva reforça a credibilidade da versão apresentada pela Reclamante quanto à identidade da mala em causa.

Relativamente aos factos provados sob os pontos 3, 4, 12 e 15, a convicção do Tribunal

assentou nas declarações da Reclamante e no depoimento da testemunha [REDACTED], que se revelaram coerentes, espontâneos e conformes com as regras da experiência comum.

A Reclamante descreveu de forma clara e consistente as circunstâncias ocorridas no embarque do voo de regresso, nomeadamente a alegada medição incorreta da mala, a exigência de pagamento imediato sob pena de recusa de embarque e o facto de ter utilizado a mesma bagagem no voo de ida sem qualquer objeção. Referiu ainda ter colocado a mala no equipamento de verificação de medidas **disponibilizado no** aeroporto, tendo a mesma cabido no referido dispositivo.

A testemunha [REDACTED] declarou, de forma segura e sem contradições, que a Reclamante utiliza habitualmente aquela mala em viagens, inclusive para Milão com a mesma companhia aérea, e que a mesma cumpre as dimensões exigidas para bagagem de cabine. O seu depoimento revelou-se credível e corroborante da versão apresentada pela Reclamante.

No que respeita aos factos não provados sob os pontos 8 e 9 (na parte relativa às dimensões alegadamente excedidas), 10 e 13, o Tribunal considerou não ter sido produzida prova bastante que sustentasse a versão apresentada pela Reclamada.

Com efeito, a Reclamada limitou-se a alegar que a mala excedia as dimensões permitidas e que foram seguidos os procedimentos padrão, não tendo, contudo, junto qualquer registo objetivo da medição efetuada, relatório interno, fotografia, ou outro meio de prova que demonstrasse, de forma concreta, quais as dimensões efetivamente apuradas no momento do embarque.

Quanto à alegação de que a mala exibida nas fotografias poderia não corresponder à utilizada na viagem, tal hipótese foi infirmada pela verificação objetiva da correspondência entre a etiqueta aposta na mala fotografada e o número constante do

comprovativo de pagamento, conforme já referido, o que afastou, fundadamente, essa dúvida.

Por fim, no que concerne à alegação genérica de que foram adotados os procedimentos padrão, o Tribunal entendeu tratar-se de afirmação conclusiva, desacompanhada de prova concreta quanto à regularidade da medição efetuada no caso específico da Reclamante.

Assim, face à ausência de prova convincente por parte da Reclamada e à consistência da prova produzida pela Reclamante, o Tribunal formou a sua convicção nos termos supra expostos, alicerçando-a ainda nos factos acessórios resultantes da audiência de julgamento e nas regras da experiência comum.

4. Do Direito

Cumpra apreciar se assiste à Reclamante o direito ao reembolso da quantia de €58,00, paga a título de taxa de bagagem no voo de regresso, atenta a factualidade dada como provada.

Enquadramento contratual e regime aplicável

Entre as partes foi celebrado um contrato de transporte aéreo de passageiros, mediante o qual a Reclamada se obrigou a transportar a Reclamante entre Porto e Malpensa (ida e volta), nas condições constantes da reserva efetuada.¹

É inequívoco que a Reclamante assume a qualidade de consumidora e a Reclamada a de profissional, sendo o contrato celebrado com recurso a cláusulas contratuais gerais, predispostas unilateralmente pela transportadora aérea.

¹ Tal contrato rege-se:

Pelo regime geral do contrato de transporte;

Pelo disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014 (quando aplicável à contratação à distância);

Pelo Decreto-Lei n.º 446/85, que estabelece o regime das cláusulas contratuais gerais;

Pela Lei n.º 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor);

E, em matéria de práticas comerciais, pelo Decreto-Lei n.º 57/2008.

Do conteúdo contratual e da vinculação às condições da reserva

Resultou provado que a tarifa adquirida pela Reclamante incluía:

Uma mala de cabine pequena (45 x 36 x 20 cm);

Uma mala de cabine grande (56 x 45 x 25 cm).

Mais resultou provado que:

- No voo de ida, a mala foi aceite sem qualquer objeção;
- No voo de regresso, a mesma mala foi considerada como excedendo as dimensões permitidas;
- Não foi feita prova objetiva de qualquer excesso de medida;
- A Reclamante pagou €58,00 sob pena de recusa de embarque.

Ora, nos termos do artigo 406.º do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos. Tendo sido contratada uma tarifa que incluía determinada bagagem de cabine, a Reclamada encontrava-se juridicamente vinculada a permitir o transporte dessa bagagem, desde que respeitadas as dimensões contratualmente fixadas.

Não tendo ficado provado que a mala excedesse tais dimensões — antes resultando provado o contrário — inexistente fundamento contratual para a cobrança da taxa adicional.

Do ónus da prova

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, àquele que invoca um direito cabe fazer prova dos factos constitutivos do mesmo.

A Reclamada fundamentou a cobrança no alegado excesso de dimensões da mala. Tal facto constitutivo do seu direito a cobrar taxa adicional não foi demonstrado.

Limitou-se a alegar genericamente que a bagagem excedia as dimensões e que foram seguidos os procedimentos padrão, não tendo junto qualquer elemento objetivo de medição.

Não se demonstrando o incumprimento contratual da Reclamante, não pode considerar-se legítima a cobrança efetuada.

Da cláusula 13.17 – Não reembolsabilidade das taxas

A Reclamada invoca cláusula constante dos seus termos e condições (cláusula 13.17), segundo a qual as taxas pagas não são reembolsáveis.

Tal estipulação suscita sérias reservas de validade à luz do regime das cláusulas contratuais gerais.

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 446/85, são proibidas cláusulas que contrariem a boa-fé.

O artigo 16.º do mesmo diploma consagra que a apreciação da boa-fé deve atender ao equilíbrio global das prestações e à tutela da confiança do aderente.

Mais ainda, o artigo 18.º considera absolutamente proibidas cláusulas que excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade do predisponente por incumprimento ou cumprimento defeituoso.

Uma cláusula que determine que qualquer quantia paga não é reembolsável, mesmo quando a cobrança se revele indevida ou ilícita, traduz:

- Uma limitação antecipada da responsabilidade do profissional;
- Uma inversão prática do regime do enriquecimento sem causa;
- Uma restrição inadmissível do direito do consumidor à restituição de quantias indevidamente cobradas.

Tal estipulação cria um desequilíbrio significativo entre os direitos e deveres das partes, colocando o consumidor numa posição de manifesta inferioridade, o que é vedado também pelo artigo 9.º da Lei n.º 24/96.

Acresce que admitir a validade de tal cláusula equivaleria a permitir que o profissional beneficiasse de uma cobrança ilegítima apenas porque conseguiu obtê-la sob pressão operacional (no caso, sob ameaça de recusa de embarque).

Tal interpretação seria manifestamente contrária aos princípios da boa-fé objetiva (artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil) e à proibição do abuso de direito (artigo 334.º do Código Civil).

Assim, na medida em que a cláusula 13.17 pretenda impedir o reembolso mesmo quando a taxa foi indevidamente exigida, deve a mesma ser considerada nula, por violação do regime imperativo das cláusulas contratuais gerais.

Da ilicitude da cobrança e do dever de restituição

Não tendo sido provado que a mala excedesse as dimensões contratadas, a exigência de €58,00 carece de fundamento contratual.

Tal quantia foi paga:

- Em contexto de desequilíbrio negocial evidente;
- Sob pressão da iminência de recusa de embarque;
- Sem que se demonstrasse incumprimento da consumidora.

Estamos, pois, perante uma cobrança indevida.

Nos termos do artigo 473.º do Código Civil, quem, sem causa justificativa, enriquecer à custa de outrem é obrigado a restituir aquilo com que injustamente se locupletou.

Verifica-se:

- Um enriquecimento da Reclamada (recebimento de €58,00);
- Um empobrecimento correlativo da Reclamante;
- A inexistência de causa justificativa válida.

Consequentemente, impõe-se a restituição da quantia paga.

Em face do exposto, conclui-se que:

- A tarifa contratada incluía mala de cabine com as dimensões indicadas;
- Não ficou provado que a mala da Reclamante excedesse tais dimensões;
- A cobrança da taxa adicional carece de fundamento contratual;
- A cláusula 13.17, interpretada no sentido de impedir o reembolso de quantias indevidamente cobradas, é nula por violação do regime das cláusulas contratuais gerais e da boa-fé;
- A Reclamante tem direito à restituição da quantia de €58,00, acrescida dos respetivos juros legais desde a data do pagamento até integral reembolso.

Nestes termos, assiste razão à Reclamante.

5. Decisão

Em face da matéria de facto provada e da fundamentação jurídica expendida, julga-se a presente reclamação procedente, por provada, e, em consequência:

- a) Declara-se indevida a cobrança da quantia de €58,00 efetuada pela Reclamada a título de taxa de bagagem no voo de regresso;
- b) Condena-se a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de €58,00 (cinquenta e oito euros),
- c) Condena-se a Reclamada nas taxas de arbitragem.

Notifique-se.

Porto, 17.10.25

A Juiz-Árbitro,

Mania pão Mimoso