

Proc. n.º 858/2026 TAC Matosinhos

SENTENÇA

Demandante: [REDACTED], residente na rua [REDACTED]
Matosinhos;

Demandado: [REDACTED], pessoa coletiva
com representação na [REDACTED] Lisboa.

1. Relatório

1.1. O demandante [REDACTED] residente na rua [REDACTED]
[REDACTED] Matosinhos apresentou no CICAP reclamação de consumo contra [REDACTED]
[REDACTED] pessoa coletiva com representação na
[REDACTED], Lisboa.

Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, esta alega, em suma, O demandante alega que, em 22 de fevereiro de 2026, adquiriu junto da demandada, [REDACTED], 11 bilhetes de transporte aéreo para o trajeto Porto–Cagliari–Porto, pelo valor global de 3.706,00 euros, correspondente à reserva n.º E63ZYH.

Refere que, no momento da contratação efetuada através do sítio eletrónico da demandada, adquiriu, por lapso, o serviço de bagagem de cabine para seis passageiros, quando a sua intenção era contratar tal serviço apenas para um passageiro, atendendo a que já havia selecionado cinco malas de porão.

Sustenta que se apercebeu do erro no dia seguinte à contratação, tendo contactado de imediato a demandada através do respetivo serviço de apoio ao cliente, solicitando o cancelamento da contratação adicional relativa à bagagem de cabine e o reembolso do montante correspondente. Alega, porém, que a demandada recusou o pedido, invocando que os serviços de bagagem não são canceláveis nem reembolsáveis.

Acrescenta que apresentou reclamação formal junto da demandada, a qual foi igualmente indeferida, mantendo esta o entendimento de que os serviços de bagagem adquiridos e não utilizados não conferem direito a reembolso.

O demandante defende que a aquisição do referido serviço constitui um contrato celebrado à distância, suscetível de resolução nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alegando ter exercido tempestivamente o seu direito ao cancelamento, apenas algumas horas após a contratação.

Mais refere ter desenvolvido diligências extrajudiciais com vista à resolução do litígio, sem sucesso.

Conclui peticionando a condenação da demandada: (i) no cancelamento da reserva de bagagem de cabine relativamente a cinco passageiros, no valor total de 200,00 euros; (ii) no reembolso dessa quantia ao demandante; e (iii) na manutenção da restante reserva de viagem e dos serviços de bagagem de porão nos termos inicialmente contratados.

1.2. Citada, a demandada apresentou oralmente, em audiência, a contestação a qual aqui se dá por integralmente reproduzida. A demandada suscita, a título prévio, a exceção dilatória de ilegitimidade ativa do demandante, alegando que este deduziu o pedido em nome próprio, reclamando o reembolso respeitante a serviços de bagagem contratados para outros passageiros integrados na mesma reserva, sem juntar procuração ou qualquer documento comprovativo de poderes de representação. Sustenta, por isso, que o demandante apenas teria legitimidade para peticionar direitos relativos à sua própria esfera jurídica.

Sem prescindir da referida exceção, a demandada impugna o mérito da ação. Reconhece que o demandante adquiriu a reserva n.º E63ZYH, correspondente a 11 bilhetes de avião para o percurso Porto–Cagliari–Porto, pelo valor global de 3.706,18 euros, e que, por erro seu, selecionou o serviço de “Prioridade e 2 malas de cabine” para seis passageiros quando pretendia contratá-lo apenas para um. Contudo, sustenta que o processo de reserva online permite ao utilizador visualizar, de forma clara e discriminada, todos os

serviços e respetivos custos antes da conclusão da compra, sendo o alegado lapso exclusivamente imputável ao demandante.

Alega ainda que o demandante aceitou expressamente as Condições Gerais de Transporte da demandada, as quais estabelecem que todas as quantias pagas pelos voos e serviços opcionais, incluindo serviços de bagagem, têm natureza não reembolsável, salvo nas situações excecionais previstas contratualmente, que não se verificam no caso concreto.

A demandada defende igualmente a inaplicabilidade do regime do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, por entender que o contrato celebrado constitui um contrato de transporte aéreo de passageiros, expressamente excluído do âmbito daquele regime, sendo o serviço de bagagem de cabine um serviço acessório e indissociável do contrato principal de transporte.

Sustenta, por fim, que atuou em estrita conformidade com as condições contratuais aceites pelo demandante e com a legislação aplicável, que a política de não reembolso dos serviços opcionais constitui prática legítima e devidamente comunicada ao consumidor, e que não existe qualquer fundamento legal ou contratual que justifique o reembolso da quantia de 200,00 euros peticionada.

Conclui requerendo a procedência da exceção de ilegitimidade ativa, com a consequente absolvição parcial da instância, e, em qualquer caso, a total improcedência da ação, com a consequente absolvição da demandada dos pedidos formulados.

*

Durante a audiência de discussão e julgamento arbitral o demandante requereu, nos termos do art.º 33.º. n.º 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro, a modificação da petição inicial nos seguintes termos:

“Relativamente ao paragrafo 2 da petição inicial onde se lê que” selecionou 6 passageiros”, onde se lê 6 passageiros deve ler-se 11 passageiros “

Nos mesmos termos deseja alterar o pedido para:

1. no cancelamento de reserva da bagagem de mão para 10 pessoas no valor reembolso total da quantia total de 400 euros”.

Dada a palavra à demandada para se pronunciar quanto à modificação peticionada esta alegou que, não obstante as alterações que foram requeridas, se mantém o conteúdo da contestação com as adaptações aos valores peticionados e aos passageiros identificados no documento 1.

A modificação do pedido foi admitida, passando a ação a prosseguir com referência ao cancelamento dos serviços relativos a dez passageiros e ao reembolso de 400 euros.

*

Questão prévia: Da exceção dilatória da ilegitimidade ativa

Cumpre, antes de mais, apreciar a exceção dilatória ilegitimidade ativa, suscitada pela demandada.

No que respeita à legitimidade das partes determina o art.º 30.º do Código de Processo Civil:

"Artigo 30.º (art.º 26.º CPC 1961)

Conceito de legitimidade

1 - O autor é parte legítima quando tem interesse direto em demandar; o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer.

2 - O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha.

3 - Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor."

Nos termos do o art.º 577.º, al.ª e) do Código de Processo Civil, aplicável "ex vi" art.º 19.º, n.º 3 do Regulamento do CICAP, a ilegitimidade de qualquer uma das partes constitui exceção dilatória.

Determina o art.º 576.º, n.º 2 do Código de Processo Civil que *"2 - As exceções dilatórias obstam a que o tribunal conheça do mérito da causa e dão lugar à absolvição da instância ou à remessa do processo para outro tribunal."*

No caso vertente, foi suscitada pela demandada a questão da ilegitimidade processual do demandante.

A alegada exceção dilatória contende com a verificação dos pressupostos processuais, “*in casu*” a da legitimidade processual.

A legitimidade processual consubstancia-se numa posição do demandante e da demandada em relação ao objeto do processo a qual deve ser aferida mediante a relação jurídica controvertida, tal como configurada pelo autor.

Diferentemente da exceção dilatória respeitante à legitimidade processual das partes, que a verificar-se leva à absolvição da instância, distinguimos a legitimidade substancial, substantiva ou “*ad actum*” a qual contende com os pressupostos de titularidade do direito ou direitos invocados, o que se integra no mérito da causa e que, a verificar-se, tem como efeito a absolvição do pedido.

Quanto a esta precisa questão já se pronunciou o Supremo Tribunal de Justiça (Ac. do STJ de 29-10-2015, Rel. Orlando Afonso, Proc. 915/09.0TVPR.T.P1.S1) no sentido de que:

“I - A legitimidade processual, constituindo uma posição do autor e do réu em relação ao objecto do processo, é de averiguar em face da relação jurídica controvertida, tal como o autor a desenhou; já a legitimidade material consiste num complexo de qualidades que representam pressupostos da titularidade, por um sujeito, de certo direito que o mesmo invoque ou que lhe seja atribuído, respeitando, portanto, ao mérito da causa».”

No caso vertente o demandante, através da petição inicial configurou a relação controvertida de forma correta, posicionando as partes de forma correta em face do objeto do processo, o qual, recorde-se integra não apenas o pedido, mas também a causa de pedir.

Acresce a esta nossa fundamentação a questão de que não se poder de todo desconsiderar o facto de que, apesar de terem sido contratadas diversas viagens para vários passageiros, as partes celebraram o contrato através de um único perfil na plataforma de contratação, o do demandante, o qual realizou os passos necessários à celebração do contrato e pagou o preço indicado pela demandada também através de uma única transação financeira.

Nestes termos, e sem necessidade de maiores considerandos, verifica-se que o demandante é parte processualmente legítima da ação pelo que improcede a exceção deduzida, sem prejuízo da apreciação, em sede de mérito, das questões atinentes à titularidade substantiva do direito invocado.

*

O valor global da causa, calculado nos termos do art.º 297.º n.º 2 e 301.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 27.º n.º 3 do Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica deve ser fixado em 400 euros.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se o demandante tem direito ao cancelamento/resolução parcial contrato relativamente serviços opcionais de transporte bagagem de cabine adquiridos no âmbito da reserva aérea n.º E63ZYH e ao consequente reembolso da quantia de 400 euros, correspondente ao valor pago pela aquisição de bagagem de cabine para dez passageiros, que alegadamente foi selecionada por engano no momento da contratação, mantendo-se inalteradas as restantes condições da reserva aérea celebrada com a demandada.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: saber se o demandante tem direito ao cancelamento/resolução parcial do contrato relativo aos serviços de transporte de bagagem de cabine adquiridos para dez passageiros e saber se a reclamada deve ser condenada a restituir ao demandante a quantia de 400 euros correspondente ao valor daqueles serviços opcionais.

Saber se a recusa do reembolso por parte da reclamada se mostra conforme às condições contratuais aplicáveis.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A demandada tem como objeto da sua atividade, entre outros, a prestação de serviços de transporte aéreo.
2. Em 22 de fevereiro de 2026, pelas 22h30, o demandante adquiriu junto da demandada 11 bilhetes de avião para o percurso Porto-Cagliari-Porto, correspondentes à reserva n.º E63ZYH, pelo valor global de cerca de 3.706 euros.
3. A reserva incluía, além do demandante, os passageiros [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
4. No âmbito da referida reserva foi adquirido o serviço opcional "Prioridade e 2 malas de cabine" para onze passageiros.
5. A contratação das malas adicionais para 11 pessoas resultou de erro do demandante.
6. No dia seguinte à reserva, o demandante contactou a reclamada através do serviço de chat online, solicitando o cancelamento de cinco serviços de bagagem de cabine e o respetivo reembolso.
7. A demandada respondeu ao demandante que os serviços de bagagem constituem

serviços opcionais não canceláveis nem reembolsáveis.

8. Posteriormente, o demandante apresentou reclamação através do formulário disponível no sítio eletrónico da reclamada.

9. A demandada reiterou que os valores pagos por bagagem adquirida e não utilizada não eram reembolsáveis.

10. O demandante pretende o cancelamento do serviço de bagagem de cabine relativamente a dez passageiros e o reembolso da quantia de 400 euros, mantendo-se inalterada a restante reserva.

11. À data da reserva, vigoravam as Condições Gerais de Transporte da demandada aceites no processo de compra eletrónica.

12. As Condições Gerais de Transporte da demandada preveem que os montantes pagos por voos e serviços opcionais não são reembolsáveis, salvo nas situações excecionais nelas previstas, onde não se incluiu o erro na contratação.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

1 - Não se provou que a demandada conhecesse ou devesse conhecer a essencialidade do elemento sobre o qual incidiu o alegado erro do demandante.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta "*in casu*", os factos admitidos por acordo na petição inicial e na contestação, as declarações do

demandante, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Da factualidade dada como provada avulta que o demandante contratou com a demandada, através de meios de comunicação à distância, a prestação de serviços de transporte aéreo e de respetivas bagagens.

Ainda que assim não fosse, tendo sido o demandante o contratante e pagador da totalidade da reserva, sempre se mostraria suficientemente demonstrada a sua conexão material com o pedido deduzido.

Ponderando os diversos elementos contratuais os quais se integram num processo unitário de composição de interesses alicerçado na unidade da prática comercial subjacente à contratação e da unidade da prestação da demandada, a qual sempre se encontrava adstrita ao transporte das pessoas, importa aqui consignar que estamos perante um contrato misto.

Relativamente ao regime a aplicar a estes contratos a doutrina classicamente enuncia duas teorias, a da absorção e a da combinação, devendo cada uma ser aplicada casuisticamente.

Ora, a parte preponderante e prevalente no contrato sob exame, a qual constitui o seu núcleo essencial é manifestamente o transporte aéreo de pessoal, pelo que será de aqui aplicar a teoria da absorção prevalecendo assim sobre todo o negócio jurídico o regime aplicável a este tipo de contrato.

O contrato de transporte, em sentido técnico-jurídico, é definido por Menezes Cordeiro como "(...)a deslocação voluntária e promovida por terceiros, em termos organizados, de

peças ou de bens, de um local para outro” (in “Manual de Direito Comercial”, I Volume, Almedina, 2001, 527).

Este contrato trata-se assim de um negócio jurídico configurador de uma prestação de serviços e que é caracterizado como aquele em que uma pessoa, o transportador, se obriga perante outra pessoa, a fazer deslocar pessoas e/ou bens, de forma intacta, e devidamente organizada, de um local para outro.

No que concerne especificamente ao contrato de transporte aéreo, Tapia Salinas ensina-nos que este é “(...) *aquel mediante el cual, una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el traslado de un lugar a otro en una aeronave y por vía aérea de una determinada persona o cosa arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas as partes*” (in “Derecho Aeronáutico” 2.ª edição, Barcelona, Bosch, 1993, p. 413).

Já Neves de Almeida entende que o contrato de transporte aéreo consiste no “(...) *acordo em que convergem duas vontades opostas, mas harmonizáveis, celebrado entre aquele que pretende fazer conduzir a sua pessoa ou de terceiro, ou coisa certa, de um lugar para o outro utilizando a via aérea e aquele que, de forma onerosa ou gratuita, aceita encarregar-se dessa condução*” (in “Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo”, Coimbra, Almedina, 2010, p. 21).

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, consta do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2011/83/UE, de 25 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 2.º. n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, este regime “...*é aplicável aos contratos celebrado à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores*”.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 3.º, al.ª e) como: “ e) “*consumidor*”, a pessoa singular que atue com fins que não se integrem

no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional".

Por seu lado, no art.º 3.º al.ª n) do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro o fornecedor de bens é definido como: "*n) «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta;*"

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de "contrato celebrado à distância", que nos é dada pelo art.º 3.º al.ª h) do mesmo diploma, o qual estipula: "*h) «Contrato celebrado à distância», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração;*" mais sucedendo que, para efeitos deste regime legal, "técnica de comunicação à distância" é definida na alínea w) desse artigo como "*w) «técnica de comunicação à distância», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes*".

Sem embargo, no que concerne ao âmbito de aplicação deste regime legal, resulta do art.º 2.º n.º 3 que os artigos 4.º a 21.º, com exceção dos n.ºs 2, 3 e 4 do art.º 5.º, não se aplicam a contratos de serviços de transportes de passageiros.

Ou seja, verifica-se o direito à livre resolução contratual, previsto no art.º 10.º e seguintes do regime jurídico em questão, se encontra excluído dos contratos de prestação de serviços de transportes de passageiros, como é o caso.

Por outro lado, e ainda que não se considerasse no negócio jurídico em apreço a aplicação da teoria da absorção, ficcionando-se que se estaria perante um contrato autónomo de transporte de bens por via aérea, o direito à livre resolução contratual sempre estaria excluído face ao disposto do art.º 17.º n.º 1 al.ª k) do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro.

No plano estritamente contratual verifica-se que as condições de transporte aceites pelo demandante estabeleciam expressamente o carácter não reembolsável dos serviços opcionais adquiridos, não tendo sido alegada ou demonstrada qualquer invalidade, nulidade ou ineficácia dessas cláusulas.

Importa ainda referir-mo-nos sumariamente à questão do erro na declaração.

Nos termos do art.º 247.º do Código Civil *"Quando, em virtude de erro, a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negocial é anulável, desde que o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu."*

Ora, para que o regime do erro na declaração fosse apreciado e aplicável ao caso em concreto, deveria o demandante ter alegado, e provado que a demandada conhecia ou não devesse ignorar a essencialidade, para o demandante sobre o elemento em que incidiu o erro, o que não se verificou. Acresce ainda que, da prova produzida e da descrição do processo de contratação eletrónica, não se verificou que a demandada conhecia ou devesse conhecer da essencialidade para o demandante da declaração errada, visto se ter verificado que a contratação foi realizada numa plataforma automatizada, que o sistema recebeu a declaração emitida pelo consumidor e que não existiu qualquer indicação transmitida à transportadora que permitisse detetar o erro.

Sem embargo, a título de informação e sem qualquer valor decisório para o presente litígio, afigura-se-nos importante referir que apesar de excluído o direito à livre resolução nos termos legais acima enunciados, sobre a parte demandada ainda assim impendiam obrigações especiais de informação designadamente as que se encontram previstas no art.º 5.º n.ºs 2, 3 e 4 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, no art.º 28.º do Decreto-Lei n.º 7/2004 de 7 de janeiro e no art.º 8.º da Lei n.º 24/96 de 31 de julho (Lei da defesa do Consumidor).

Ora, conforme resulta do disposto no art.º 8.º n.º 4 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, quando se verifique falta de informação ou seja prestada informação insuficiente, ilegível ou ambígua, que comprometa a correta utilização do bem ou serviço, o consumidor goza do direito de retratação no prazo de sete dias úteis a contar da data de celebração do

contrato de prestação de serviços.

Acresce ainda que, nos termos do art.º 14.º do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais (ações e omissões enganosas), o consumidor que tenha adquirido produtos por efeito de práticas previstas como tal no aludido regime legal, tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

Não obstante, para que o tribunal pudesse apreciar o procedimento de contratação à luz dos normativos acima elencados sempre deveria o demandante ter alegado na sua petição inicial o circunstancialismo que permitisse imputar à demandada qualquer violação de deveres de informação ou a ocorrência de qualquer prática comercial desleal, o que não fez.

Desta forma, sustentando o demandante o seu pedido no exercício do direito à livre resolução contratual, sem alegação de quaisquer outras circunstâncias, importa concluir que, não estando o contrato em causa abrangido pelos normativos que concedem esse direito ao consumidor, deve o pedido improceder.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente improcedente pelo que se absolve a demandada do pedido.

Taxa de arbitragem pelas partes (cfr art.º 21.º Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica)

Notifique-se.

Porto, 15 de julho de 2026

Assinado por: **Armando Jorge Ferreira de Sousa**
Data: 2026.07.15 03:49:03+01'00'

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

- I. Os serviços opcionais de bagagem de cabine adquiridos conjuntamente com uma reserva aérea constituem prestações acessórias do contrato de transporte de passageiros.
- II. O direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014 não é aplicável aos contratos de transporte de passageiros.
- III. O erro do consumidor na seleção de serviços opcionais durante o processo de contratação eletrónica apenas releva nos termos do artigo 247.º do Código Civil quando se prove que o transportador conhecia ou não devia ignorar a essencialidade do elemento sobre que incidiu o erro.