



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2058 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Rescisão do contrato

Direito aplicável: nº 1 do artigo 342º do C.C, Lei 23/96 de 26 de Julho;

Pedido do Consumidor: Indemnização no montante global de €500,98 pelos custos suportados pelo reclamante pelo impedimento indevido pela reclamada.

SENTENÇA Nº 208 /2022

Requerente:

Requerida:

SUMARIO:

I - Ponto inicial e fulcral, para se poder afirmar o cumprimento contratual defeituoso é a prova desse defeito contratual, ou seja, divergência entre o contratado e o prestado pela contra partes.

II – Prova, esta, que incumbe ao Autor da demanda, pois é esse mesmo que invoca o direito de crédito decorrente do cumprimento defeituoso do contrato, nos termos do n.o 1 do artigo 342o do C.C.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida a pagar a quantia de €500,98 a título de indemnização por danos patrimoniais, por cumprimento defeituoso, do serviço contratado à Requerida, viagem aérea, vem alegar, em sede de petição inicial, que a Requerida não cumpriu com o contratado, mormente impediu-o injustificadamente de embarcar.



1.2. Citada, a Requerida não apresentou contestação, apesar de se fazer representar em audiência de julgamento e bem assim juntar aos autos elementos probatórios, cujo contraditório foi conferido ao Requerente.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e da Ilustre Mandatária Forense da Requerida, nos termos do n.o 3 do artigo 35o da LAV

2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente a título de danos patrimoniais em €500,98, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.o 3 do artigo 10o do C.P.C. em conjugação com o n.o 1 do artigo 342o do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A 14 de Fevereiro de 2021, o Reclamante adquiriu duas passagens aéreas à Requerida para os voos Lisboa/Funchal/Lisboa com partida em 26/2/2021 e regresso a 28/2/2021, à qual foi atribuído o número de reserva ----;
2. Dos comprovativos de reserva consta no ítem *“Bagagem: a partir de 10 de fevereiro, iremos fazer algumas alterações ao que podes levar a bordo. Todos os clientes que viajarem a partir desta data podem trazer para bordo uma pequena mala de cabine (máx. 45x36x20cm) que deve caber debaixo do lugar à sua frente. Além disso, os clientes que tiverem comprado um lugar up front ou extra legroom também poderão trazer para bordo uma mala de cabine grande (máx. 56x45x25cm), que pode ser colocada no compartimento superior”*
3. O Requerente não contratou um lugar up front ou extra legroom;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. O Requerente em 28/2/2021, aquando do embarque no voo de regresso a Lisboa, transportava uma bagagem de cabine com as dimensões 47 x 18 x 35,5 cm
5. O Reclamante não embarcou no voo de regresso.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da prova documental junta aos autos como o seja os referidos comprovativos de reserva de voo em que é expresso as condições da bagagem de mão, dando-se esse facto por provado, bem como a inspeção judicial levada a cabo em sede de audiência de arbitragem, procedendo-se à recolha das malas apresentadas como sendo aquelas que acompanhavam o Requerente no voo de regresso, tendo sido perceptível a este Tribunal que as malas efetivamente não correspondiam às exigências de medidas impostas e expressamente referenciadas pela Requerida aquando a contratação do serviço, pois que a mala apresentava como altura 47 cm, profundidade 18 cm e largura (com encaixe das rodas) 35,50 cm. Sendo, por isso superior à dimensão de bagagem de mão contratada, 45x36x30 cm, ademais se acrescenta que não foi contratada cubicagem, mas sim dimensões/ medidas limitas de bagagem de cabine, pelo que, o argumento atravessado, ainda que só em termos de declarações finais pelo Requerente, de que o volume global da mala não excedia o permitido não poderá colher. As limitações de dimensão das malas de cabine prendem-se com motivos de segurança, e as medidas impostas permitem assegurar que o corredor se encontra desimpedido, e bem assim há facilidade de saída do lugar pelos passageiros em casos de situações de emergência. Não se podendo fazer outra interpretação das dimensões impostas, como o pretende o Requerente.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.3. Do Direito

A relação contratual controvertida mais não é do que uma prestação de serviço essencial de consumo, art. 1o/2 h) da Lei 23/96 de 26 de Julho.

Assim, nos termos dos artigos 3.o e 4 daquele diploma legal, o prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger, devendo informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

Ora, a prestação daquele serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões. (art. 7o)

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a cumprir pontualmente o contratado, ou seja, transporte aéreo de passageiros.

Prova, esta, que o Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

O Requerente propôs a presente demanda arbitral, invocando que a Requerida cumprira defeituosamente a prestação a que se obrigara ao não permitir a entrada do Requerente com a sua mala de cabine no voo de regresso. Ora, da matéria que resulta provada, as partes acordaram, pois resulta do próprio comprovativo de reserva que o Requerente juntou com a sua reclamação inicial, que ao Requerente seria permitida uma mala de cabine menor do que aquela com que ele pretendia embarcar. Assim, não se poderá afirmar qualquer incumprimento por banda da requerida ou cumprimento contratual defeituoso da mesma. Ao invés, quem incumpriu o contratado fora o Requerente.

O cumprimento contratual defeituoso incumbe ao Autor da demanda, pois é esse mesmo que invoca o dito contrato, nos termos do n.o 1 do artigo 342o do C.C.

Assim, e sem mais considerações, decai a pretensão do Requerente na sua totalidade.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 17/07/2022

A Juiz-Arbitro,
(Sara Lopes Ferreira)