



*Processo n.º 1961/25*

## **SENTENÇA**

### **Sumário:**

- 1 - Quem alega um direito tem o ónus de provar os respetivos factos constitutivos.**
- 2 - Não se provando o motivo pelo qual o Reclamante não embarcou no avião para o qual havia adquirido bilhete, improcede a sua pretensão de obter da Reclamada o reembolso do preço ou a condenação no pagamento do preço que pagou pelo bilhete noutra transportadora.**

**I** - [REDACTED]

Apresentou reclamação contra

[REDACTED]

Alegou que é passageiro frequente da Reclamada e viaja sempre com a mesma bagagem de mão, a qual cumpre com os requisitos, nomeadamente, dimensão máxima: 45 cm X 36 cm X 20 cm (incluindo pegas e rodas).

O Reclamante adquiriu a reserva [REDACTED]

Aquando do embarque (Lisboa-Funchal), a 14/10/2024, verificou-se que a bagagem cumpria os referidos requisitos, não obstante, o funcionário da Reclamada decidiu recusar o embarque.

O Reclamante viu-se obrigado a adquirir um bilhete (tarifa Basic) na [REDACTED] para regressar à Madeira.

Na tarifa Basic está incluída uma mala pequena com as seguintes dimensões: 40 cm X 20 cm X 25 cm, tendo viajado sem qualquer problema, pois a sua mala também cumpre esses requisitos.

Portanto, a bagagem do Reclamante cumpre os requisitos da mala de mão da [REDACTED] cujas dimensões são menores do que as da Reclamada, e o funcionário da Reclamada simplesmente recusou o embarque, mesmo após verificar que esta cumpria os requisitos.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

Pretende receber o reembolso do valor pago pelo trajeto, uma vez que foi impedido de viajar, sem qualquer fundamentação legal para a recusa do embarque. E pretende ainda o reembolso do valor pago pelo transporte alternativo face transtorno provocado pela Reclamada.

A Reclamada contestou e alegou que a mala com a qual o Reclamante se apresentou não respeitava as medidas correspondentes à tarifa que foi contratada, ou seja, que tivesse as medidas que permitissem a sua colocação debaixo do assento.

Além disso, a recusa de embarque do Reclamante não foi embarcou foi devida ao tamanho da mala mas antes ò comportamento desrespeitoso que teve para com os funcionários da Reclamada.

Designada data para a audiência de julgamento verificou-se que nem o Reclamante nem a Reclamada compareceram, de modo que a matéria de facto apurada é unicamente a que resulta do encontro das posições assumidas pelas partes nos articulados e da análise da documentação.

Considero provados os seguintes factos:

- O Reclamante adquiriu a reserva [REDACTED] tendo direito a transportar uma mala com as dimensões de 45x36x20, incluindo pegas e rodas.
- O Reclamante não embarcou no avião a que correspondia o bilhete devido a razões não apuradas, tendo sido registado pela Reclamada que a recusa de embarque foi devida a comportamento inadequado e desrespeitoso do Reclamante para com os seus funcionários.

**III** – Quem invoca um direito tem o ónus de prova dos respetivos factos constitutivos (art. 342º, nº 1, do CC).

No caso, invocando o Reclamante o incumprimento por parte da Reclamada do contrato de transporte, cabia-lhe demonstrar os factos reveladores de tal incumprimento.

O Reclamante alegou que a sua mala tinha as dimensões que estavam abarcadas pela tarifa que adquiriu e que foi por isso que foi recusado o embarque.

Por seu lado a Reclamada alegou que a recusa de embarque foi devido ao comportamento desrespeitoso do Reclamante.

Nenhum desses factos se provou, sendo insuficiente para a procedência da pretensão do Reclamante o mero facto objetivo de que não viajou no avião para o qual tinha adquirido o bilhete.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

Perante a falta de prova de que a recusa de embarque por parte da Reclamada se fundou em motivos ilegítimos, sejam os relacionados com a mala, sejam os atinentes ao comportamento do Reclamante, improcede a reclamação.

**IV – Face ao exposto, julgo improcedente a reclamação.**

**Sem custas.**

Funchal, 11-3-26

A. Abrantes Geraldes

