

Processo nº 2683/2020

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Regulamento 261/2004

Pedido do Consumidor: Indemnização pelos prejuízos causados com a demora na entrega da bagagem, no valor de €1.870,94.

Sentença nº 228/20

PRESENTES:

reclamantes, representados pela Senhora (Jurista da DECO)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeoconferência, a representante legal dos reclamantes e a ilustre mandatária da reclamada.

Ouvida a mandatária da reclamada, por ela foi dito que a sua constituinte reitera tudo aquilo que disse na resposta à reclamação e que no seu entendimento os reclamantes não têm direito a receber o valor pedido de saques especiais, e citou o acórdão de 09 de Julho de 2020 do Tribunal de Justiça da União Europeia que vai nesse sentido, informando que mantém a proposta que fez aos reclamantes ou seja, a reclamada suportar uma despesa de €88,00 por cada passageiro, ou seja, €176,00 no total.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Em face da situação descrita e dos documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 14/01/2019, os reclamantes viajaram no voo da reclamada (-), do Sal para Madrid, com escala em Lisboa, não tendo a respectiva bagagem chegado ao destino, pelo que formalizaram de imediato a respectiva reclamação.

2) Dado que os reclamantes haviam estado em Cabo Verde, onde a temperatura era de cerca de 30º, a roupa que tinham vestida era roupa leve, de Verão e imprópria para a temperatura que se registava em Madrid, que era de cerca de 10º, estando a roupa apropriada (sapatos, calças, casacos, etc.) na respectiva bagagem e dado que iriam permanecer em Madrid por 2 dias.

3) Os reclamantes viram-se assim obrigados a adquirir, para cada um, vestuário e bens de primeira necessidade.

4) Em 15/01/2020, a bagagem chegou a Madrid e foi entregue aos reclamantes, cerca das 23h37.

5) Em 21/01/2020, os reclamantes formalizaram reclamação à reclamada, solicitando o pagamento das despesas efectuadas durante o período em que estiveram privados da sua bagagem, ou seja, cerca de 48 horas (desde o dia 14/01/2019, pelas 08h00, até dia 15/01/2019, pelas 23h37).

6) A reclamada não aceitou o pedido dos reclamantes, propondo o pagamento do valor de €88,00/passageiro, ou a atribuição de um vale no valor de €250,00/passageiro.

7) Os reclamantes não aceitaram a proposta da reclamada, reiterando o pedido de pagamento da totalidade do valor despendido na aquisição de vestuário e bens essenciais, dado que ficaram cerca de 48h sem roupa apropriada para a temperatura que se fazia sentir e tinham planos para os 2 dias que iriam permanecer em Madrid, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração que as bagagens foram entregues aos reclamantes um dia depois da sua chegada a Madrid, não se vislumbram fundamentos para aplicar neste caso o disposto no artº 22.º da Convenção de Montreal, uma vez que a bagagem não se extraviou.

No entanto, o Tribunal não pode deixar de considerar que os reclamantes, pelo facto das malas não lhes terem sido entregues de imediato, tiveram de adquirir alguns bens (roupas) para vestir, face à diferença de temperatura existente na altura entre Madrid e Cabo Verde.

No entanto, também não pode deixar de se entender que, embora se reconheça a necessidade dos reclamantes terem de adquirir alguns bens, essa aquisição não podia cingir-se à vontade exclusiva dos reclamantes, e por isso a nosso ver a reclamada não terá de pagar o valor de todos os bens eventualmente adquiridos pelos reclamantes.

Entende-se ser justo, fixar-se o valor da indemnização em 20% sobre o valor dos bens que o reclamante diz ter adquirido em consequência do atraso na entrega das malas ou seja, €374,00 a pagar pela reclamada aos reclamantes.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar aos reclamantes uma indemnização de €374,00, correspondente ao valor suficiente para suprir a falta de vestuário e calçado nos referidos dias.

O pagamento será efectuado pela reclamada para o seguinte **IBAN:**
Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 24 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)