

Processo nº 1629/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** nº2, do artº 566º do Código Civil em conjugação com o disposto no nº 2, do artº 22º da *Convenção de Montreal*

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de indemnização correspondente ao custo de deslocação infrutífera ao Algarve, no montante de € 230,40 (€ 0,36 x 640 km).

---

**Sentença nº 29 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada A - representada pela advogada)

(reclamada B - representada pela advogada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência, os reclamantes, a representante da reclamada ---- e a sua ilustre mandatária, assim como a ilustre mandatária da reclamada ---.

Foi tentado o acordo o qual não foi possível, referindo-se ambas as mandatárias ao facto das indemnizações pedidas com base no artº 22º, nº 2 da *Convenção de Montreal*, terem de ser devidamente documentados e o único documento junto pelos reclamantes é o Doc. nº3 no valor de €60,00, correspondente ao valor por estes despendido em aquisição de bens em Marrocos.

Ouvidos os reclamantes quanto à entrega das malas, dizem que *as mesmas lhes foram entregues dias depois, e que não puderam usar os artigos de vestuário que traziam nas malas.*

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Analisada a reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 29-06-2018, os reclamantes reservaram, através da agência de viagens "----", três passagens aéreas à "---" de Lisboa com destino a Marrocos e respectivo alojamento, tendo pago o montante total de €1.914,00.
- 2) Em 08-09-2018, os reclamantes compareceram no aeroporto de Lisboa e embarcaram no voo operado pela "--", com destino a Marrocos, tendo despachado 3 malas para o porão (dois adultos e uma criança).
- 3) Em 09-09-2018, os reclamantes chegaram a Marrocos e, após algum tempo de espera, apenas receberam a bagagem da criança, tendo formalizado reclamação relativa ao eventual extravio das outras duas malas.
- 4) Durante a estadia em Marrocos, os reclamantes realizaram vários contactos telefónicos com a "---" e com a "--", no sentido de saberem se as malas já haviam sido localizadas e quando lhes seriam entregues, não recebendo informação concreta, pelo que se viram obrigados a adquirir bens de primeira necessidade e algumas peças de vestuário, no valor total de 650 DHM, equivalente a €60,00.
- 5) Em 16-09-2018, os reclamantes regressaram a Portugal e dirigiram-se à secção de bagagem perdida da "----" no Aeroporto de Lisboa, tendo sido informados que uma das malas estava disponível para entrega e a outra mala estava em trânsito para Lisboa. Ainda no mesmo dia, os reclamantes formalizaram reclamação no Livro de Reclamações da "--", solicitando rápida resolução da situação e pedido de compensação pelos danos causados, nos termos do n.º 2 do artigo 22.º da Convenção de Montreal, que prevê que a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante até 1 000 Direitos de Saque Especiais por passageiro, que corresponde a €1.203,20/passageiro.
- 6) Em 19-09-2018, os reclamantes receberam em sua casa a mala em falta.
- 7) Os reclamantes trocaram várias comunicações com a "--" (Docs. a juntar), solicitando uma indemnização com base no valor pago pelos bens de primeira necessidade e peças de vestuário adquiridas durante as férias, no valor de €60,00, acrescido de €1.203,20/passageiro (Cfr. n.º 2 do artigo 22.º da Convenção de Montreal).

- 8) Em Dezembro de 2018, dada a ausência de resposta das empresas reclamados e na sequência de contacto com o Provedor do Cliente das Agências de Viagens, os reclamantes receberam carta do Provedor, esclarecendo que a transportadora é responsável pelo dano resultante no atraso na entrega da bagagem, ao abrigo do disposto no artigo 22.º da Convenção de Montreal.
- 9) Até ao momento, apesar dos diversos contactos dos reclamantes com as empresas reclamadas, o pedido de indemnização resultante no atraso na entrega da bagagem não foi satisfeito, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração, que os reclamantes conforme resulta provado, só receberam as malas em falta no dia 19/09/2018 como consta no nº 6 do facto provado, e que por isso não puderam utilizar as roupas que dizem que tinham nas malas, mas sem lugar para dúvidas, qualquer pessoa que viagem para o estrangeiro necessita de utilizar os bens que leva consigo, há efectivamente que considerar que os reclamantes tiveram prejuízos pelo facto de não disporem desses bens, nos dias que passaram em Marrocos.

Considerando que, no preceituado no artº 22º, nº 2 da *Convenção de Montreal* fixa valores máximos, e de qualquer modo os valores dos danos devem se provar, há que ter em consideração que no caso em apreciação, não seria possível fazer prova objectiva dos danos sofridos pelos reclamantes, em consequência do atraso de entrega das malas.

Assim, tendo em consideração o disposto no nº2, do artº 566º do Código Civil em conjugação com o disposto no nº 2, do artº 22º da *Convenção de Montreal*, fixa-se o valor da indemnização a pagar pelas requeridas aos reclamantes no montante de €660,00, sendo €300,00 por cada pessoa, acrescido dos €60,00 dos valores das peças de vestuário que adquiriram.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condenam-se as reclamadas solidariamente a pagar aos reclamantes o valor de €660,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 10 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**AS PARTES:**

(reclamantes no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, não se encontram presentes ambas as partes.

---

**DESPACHO:**

Tendo em consideração que o presente processo já foi adiado uma vez, com fundamento da falta da mandatária, ao abrigo do artº 603, nº 1 do Código Processo Civil e sendo certo que a lei não permite mais do que um adiamento com fundamento na falta de advogado e considerando que a reclamada poder-se-á fazer representar por outra pessoa, advogado ou não, mas apesar disso a título excepcional adia-se o Julgamento para o dia 10 de Fevereiro 2021, com a advertência de que não haverá novos adiamentos, independentemente dos motivos invocados (com ou sem Covid).

---

Centro de Arbitragem, 20 de Janeiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamantes no processo)

(reclamada representada pela advogada)

---

**RELATÓRIO E FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presencialmente os reclamantes e através de vídeoconferência a ilustre mandatária da reclamada (----).

A presente acção foi intentada contra duas reclamadas: a “---” e a “-----”.

A primeira das reclamadas não compareceu nem informou das razões da sua falta, tendo enviado a este Tribunal um e-mail com o parecer do Provedor cujo duplicado foi enviado à “---” e aos reclamantes.

Considerando que os presentes autos não foram objecto de qualquer adiamento e em nosso entender ao contrário do que a “-----” sustenta, esta será igualmente responsável, se a reclamação for julgada procedente, de harmonia com o disposto no art.º 6.º do Decreto-lei n.º 383/89 de 6 de Novembro, interrompe-se o julgamento.

---

**DESPACHO:**

Assim, interrompe-se o Julgamento para continuar oportunamente, devendo a “---” ser notificada para estar presente, caso queira, uma vez que este Tribunal Arbitral é de Jurisdição necessária, como resulta do artº nº14º, da Lei nº 24/96 de 31 de Julho (Lei da Defesa do Consumidor), com a redacção que lhe foi dada pela Lei nº 63/2019 de 16 de Agosto.

O Julgamento continuará oportunamente.

---

Centro de Arbitragem, 24 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

  
(Dr José Gil Jesus Roque)