



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3345 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Atraso

**Direito aplicável:** artigo 30º, n.º 1 e 2, do Código de Processo Civil; Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro; Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de Outubro de 1997; artigo 496º do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil; artigo 799º do Código Civil); 800º e 804º do Código Civil,

**Pedido do Consumidor:** Restituição dos danos causados pelo atraso do voo e bagagem, no montante de 2.225,30€ (dois mil duzentos e vinte e cinco euros e trinta cêntimos).

---

## **SENTENÇA Nº 146 /2022**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** - ---, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ----., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITIGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada ---passagens aéreas, tendo o voo atrasado e a bagagem transportada sido entregue dias mais tarde. Pede, a final, a condenação da Reclamada ---no pagamento dos danos causados pelo atraso do voo e da bagagem, que contabiliza num total de € 2.225,30 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



A Reclamada -- veio apresentar contestação, onde começou por excepcionar a sua ilegitimidade passiva, por não ser a transportadora aérea operadora do voo. No demais, impugnou que o atraso ocorrido pudesse dar lugar à indemnização peticionada, por ser devida a greve de terceiros, circunstância extraordinária, alegando ainda que o Reclamante apenas adquiriu uma mala após o final do voo e que o atraso em questão, de 4 horas, não fundamenta a perda de duas noites num hotel (cf. contestação da fls. 12 e ss.).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO**

#### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante adquiriu, junto da Reclamada, 4 passagens aéreas de Porto Santo para Lisboa (PXO/Lisboa) 548091, com partida a 17 de julho de 2021, às 11h:15m, e chegada prevista para 12h:45m;
2. O Reclamante adquiriu os mencionados bilhetes para viagem de férias do próprio, da sua mulher e dos dois filhos (cf. declarações do Reclamante a fls.);
3. ---- é uma empresa aérea da ----(facto do domínio público);
4. O Reclamante vive em Portugal continental, na Estrada de Sarilhos Pequenos 177, na Moita (cf. reclamação a fls. 1);
5. O voo 548091 foi operado pela ----(cf. *email* da --- de 21 de agosto de 2021, junto a fls. 6, e *email* da --- ao CACCL de 12 de agosto de 2021, a fls. 7- 8);
6. O voo S48090, de 17 de julho, sofreu um atraso de 4h35m à partida e de 4h28 à chegada (cf. *email* da ---- ao CACCL de 26 de agosto de 2021, a fls. 7-8);



7. Na chegada a Lisboa, o Reclamante contactou o balcão de perdidos e achados a reclamar a falta de duas malas, tendo sido informado que o melhor seria ir para casa e apresentar reclamação *online* com pedido de localização de bagagem (cf. *email* da ---- ao CACCL de 26 de agosto 2021, a fls. 7-8, e declarações do Reclamante);
8. ----, a mulher do Reclamante, fez reserva de estadia no Robinson Clube Quinta da Ria, no Algarve, de 1 quarto para dois adultos e dois filhos, entre os dias 20 e 24 de julho de 2011, no valor de € 393,50 por noite, no valor total de € 2.223,20 (cf. fatura a fls. 5 e declarações do Reclamante);
9. As bagagens do Reclamante (duas malas) não lhe foram entregues na chegada do voo a Lisboa, tendo este seguido para o Algarve sem as mesmas (cf. *email* da -- ao CACCL de 26 de agosto 2021, a fls. 7-8, e declarações do Reclamante);
10. A 20 de julho de 2021, o Reclamante comprou uma mala de bagagem, por € 335,30 (cf. fatura LWVF13984 junta com a reclamação);
11. A 22 de julho de 2021, uma das malas por entregar foi entregue em casa dos sogros do Reclamante, conforme indicação dada por este (cf. declarações do Reclamante);
12. A segunda mala por entregar, foi levantada no aeroporto de Lisboa pelo Reclamante, após regresso do Algarve e de o mesmo se ter deslocado ao aeroporto para o efeito, onde permaneceu várias horas (cf. declarações do Reclamante).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que a 17 e 18 de julho de 2021 houve uma greve da empresa de handling Groundforce com impacto no atraso no voo do Reclamante;
2. Que o Reclamante tenha perdido duas noites do alojamento reservado em 8., por causa do atraso do seu voo ou da bagagem não ter sido pontualmente entregue.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante, esclarecendo o Tribunal que as passagens aéreas foram adquiridas por si, para férias com a família, que no dia da chegada a Lisboa, além do atraso, ficou mais 4 horas no aeroporto a tentar saber o que tinha sucedido à bagagem não entregue. Que foi para o Algarve sem as duas malas com que tinha embarcado em Porto Santos. Que, só depois de regressar do Algarve e de ter tomado a iniciativa de se deslocar ao aeroporto de Lisboa, conseguiu reaver a segunda mala.

O facto provado sob o n.º 4 resulta da reclamação apresentada pelo próprio Reclamante.

Os factos provados sob os n.ºs 5, 6 e 7, 9 (parte inicial) e 11 resultam da conjugação da versão dos factos alegados pelo Reclamante e, em parte, reconhecidos documentalmente pela --.

Avançando para os factos não provados.

Começando pelo facto não provado A., apenas se verifica que a Reclamada afirmou a existência de uma greve. Contudo, não se tratando de facto do conhecimento deste Tribunal, nem tendo o mesmo sido aceite ou reconhecido pelo Reclamante, impunha-se prova adicional demonstrativa da sua verificação, como testemunhas, pré-avisos de greve ou mesmo notícias da mesma.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Quanto ao facto não provado B., além de o mesmo não se encontrar suportado nos documentos juntos no processo, como uma simples declaração do hotel, encontra-se o mesmo contraditado pelas próprias declarações do Reclamante. Com efeito, é o próprio Reclamante a confessar que seguiu para o Algarve sem as malas do voo de Porto Santo. Ora, se o fez e se chegou a Lisboa a 17 de julho não se alcança porque motivo perdeu duas noites (21 e 22) no Algarve. Por outro lado, também não se compreenderia se, alegadamente, nos dias 21 e 22 o Reclamante não permaneceu no mencionado hotel, porque motivo necessitaria de comprar uma mala para ir para o Algarve a 20 de julho.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

\*

#### **Da Exceção de Ilegitimidade Passiva da Reclamada ---**

Em primeiro lugar, cumpre conhecer e apreciar da exceção de ilegitimidade passiva suscitada pela Reclamada ---. Segundo esta, tendo o voo em questão sido operado pela---, a Reclamada é parte ilegítima.

O réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer, e o interesse em contradizer deriva do prejuízo que advenha da procedência da ação (cf. artigo 30.o, n.o<sup>s</sup> 1 e 2, do Código de Processo Civil, por remissão do n.o 3 do artigo 19.o do Regulamento do CACCL). Sendo a ação procedente, nos termos em que foi configurada, apenas se pode concluir que a Reclamada --- terá de pagar ao Reclamante os valores peticionados por este.

Assim, pelos motivos expostos, improcede a invocada exceção de ilegitimidade passiva da Reclamante.

Não há outras nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer, sem prejuízo da ilegitimidade (substantiva) abaixo tratada de algumas das pretensões do Reclamante.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber, em primeiro lugar, se o Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizado da Reclamada por atraso no voo e na entrega de duas malas provenientes da mencionada viagem. Na eventualidade de a resposta ser afirmativa, impõe-se, num segundo momento, fixar o montante da respetiva indemnização.

Explicita-se: o eventual direito a indemnização do Reclamante e apenas este. Com efeito, compulsada a reclamação apresentada a fls., verifica-se que tem por Reclamante ---- e apenas este. Assim, perante o exposto, não se divisa com que fundamento possa o Reclamante peticionar, nestes autos, o pagamento de indemnizações por alegados danos causados a outros passageiros além do Reclamante. Na verdade, em momento algum o Reclamante alegou estar a atuar como representante legal ou procurador dos demais passageiros das passagens aéreas adquiridas. Logo, toda e qualquer pretensão indemnizatória a ser reconhecida, só pode circunscrever-se aos danos/prejuízos/despesas incorridos pelo Reclamante.

\*\*

Compulsada a matéria de facto, não há dúvidas que o Reclamante embarcou num voo que atrasou quase cinco horas e que parte da bagagem que acompanhava o respetivo voo (duas malas) só foi entregue ao Reclamante mais tarde, após a chegada do voo.

Assim, tendo a Reclamada assumido a obrigação de proporcionar ao Reclamante uma passagem área com chegada a certa horas, que não foi cumprida, acompanhada da entrega pontual da bagagem transportada, que também não entregue, vale presunção de ilicitude e de culpa do incumprimento da mesma (cf. artigo 799.o do Código Civil).

Do ponto de vista jurídico, a matéria em questão encontra-se especificamente prevista no Regulamento (CE) n.o 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro. Este Regulamento, que vigora diretamente na ordem jurídica nacional sem necessidade de transposição, prevê, entre outros, os direitos mínimos dos passageiros em caso de recusa/atraso de voos [cf. al. c) do n.o 1 do artigo 1.o].



Quanto ao seu âmbito de aplicação, previsto no artigo 3.o, n.o 5, do Regulamento (CE) n.o 261/2004, podemos ler que *“o presente regulamento aplica-se a qualquer transportadora aérea operadora que forneça transporte a passageiros abrangidos pelos n.oS 1 e 2. Sempre que uma transportadora aérea operadora, que não tem contrato com o passageiro, cumprir obrigações impostas pelo presente regulamento, será considerado como estando a fazê-lo em nome da pessoa que tem contrato com o passageiro.”*

Ora, estando provado que o Reclamante adquiriu passagens aéreas à Reclamada ---ainda que a transportadora área operadora tivesse sido a T---, com quem o Reclamante não celebrou qualquer contrato, considera-se que a --- atuou por conta da ---. Isto é, que os atos praticados pela ---, designadamente em termos de atraso no voo e na entrega da bagagem são imputáveis à Reclamada ---. Aliás, ainda que tal regra especial não existisse, sempre seríamos forçados a chegar a entendimento equivalente, segundo a regra geral prevista no artigo 800.o do Código Civil, nos termos do qual o devedor é responsável perante o credor pelos atos das pessoas que utilize no cumprimento da obrigação.

Pede o Reclamante a condenação da Reclamada por danos não patrimoniais e por danos patrimoniais.

Começando pelos danos não patrimoniais.

*Quanto ao atraso do voo* -- ficou demonstrado que o mesmo ocorreu por algumas horas, por motivo não apurado. Nos termos do disposto no artigo 6.o do Regulamento (CE) 261/2004, apenas se prevê, nas circunstâncias contempladas no mesmo, deveres de assistência a prestar aos passageiros. O que não significa, a nosso ver, que a entidade responsável não possa responder por outros danos, desde que se verificam os respetivos pressupostos de responsabilidade obrigacional.

Atenta a matéria de facto, não há dúvidas de que o Reclamante sofreu incómodos com o mencionado atraso, tal como os sofre qualquer pessoa com atrasos de viagens com partidas/chegadas programadas. Contudo, a par deste incómodo, não ficou demonstrado que o Reclamante tivesse sofrido qualquer dano adicional. Por exemplo, que não tivesse assistido a um jogo para o qual já tinha comprado bilhete, que não tivesse participado num evento onde seria remunerado, ou que não tivesse feito uma operação agendada, etc. Apenas que o Reclamante sofreu o aborrecimento de ter tido um atraso na hora da chegada de um voo, de 4h28m. Nestas circunstâncias, atento o disposto no artigo 496.o do Código Civil, não se considera tal dano indemnizável.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No entanto, ainda em sede de danos morais, ficou demonstrado que, após chegar a Lisboa, o Reclamante ficou cerca de 4 horas no aeroporto, para tentar saber do “paradeiro” das suas malas e que não conseguiu obter qualquer resposta, tendo sido aconselhado a ir para casa e a apresentar reclamação *on-line*. Mais ficou provado que apenas dias depois, e só após se ter deslocado, para o efeito, ao aeroporto de Lisboa, onde permaneceu várias horas, o Reclamante conseguiu recuperar a segunda mala. Ora, nestas circunstâncias, atendendo *i)* o tempo despendido pelo Reclamante a tentar resolver a situação, por um lado, *ii)* o *stress* de ter estado de férias sem saber se a mala não entregue seria ou não encontrada, tentando resolver o problema, por outro, e *iii)* a deslocação e tempo despendido no aeroporto para reaver uma mala não entregue pontualmente, por fim, considera o Tribunal que já estamos perante danos que já assumem alguma gravidade, merecendo tutela pelo Direito, nos termos do disposto no n.º 1, *in fine*, do artigo 496.º do Código Civil. Assim, e segundo um juízo de equidade, nos termos do artigo 566.º, n.º 3, do Código Civil, fixa-se a referida indemnização em € 80,00, tendo o Reclamante direito a ser indemnizado desse valor.

Avançando para os danos patrimoniais.

No diz respeito à pretensão do Reclamante de ser ressarcido por *duas noites de alojamento perdidas*, improcede a mesma, por não ter ficado demonstrada a perda de duas noites hotel pelo Reclamante. Ou, por outras palavras, que se o Reclamante não usufruiu de duas noites reservadas num hotel no Algarve, com o início a 20 de julho, tal não resultou de um voo que chegou atrasado a Lisboa a 17 de julho.

Resta, por fim, analisar a pretensão do Reclamante no ressarcimento do preço que gastou com a aquisição de uma mala, no valor de € 335,30.

Do ponto de vista legal, a matéria encontra-se especificamente prevista na Convenção de Montreal, na Convenção de Varsóvia, e também no Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de Outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem, na redação atual. Destes diplomas podemos retirar que o transportador é responsável pelos prejuízos resultantes de um atraso no transporte de bagagens, ainda que dentro de certos limites máximos indemnizáveis.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No caso em apreço, ficou demonstrado o seguinte: *i)* que o Reclamante chegou a Lisboa a 17 de julho, tendo férias reservadas para o Algarve no dia 20 julho; *ii)* que o Reclamante seguiu para o Algarve sem ter recebido duas das malas com que tinha viajado de Porto Santo para Lisboa; *iii)* que o Reclamante vive em Portugal continental.

Assim, a mora na entrega da bagagem ao Reclamante, causou-lhe danos. Com efeito, querendo prosseguir de Lisboa (*corretamente*, de sua casa) para o Algarve e não tendo duas das suas malas, é normal que o Reclamante tenha sentido a necessidade de adquirir uma mala para tal. Assim, não fora a mora na entrega pontual ao Reclamante da sua bagagem, por serviços contratados à Reclamada, o Reclamante muito provavelmente não teria tido um dano (cf. artigo 562.o do Código Civil). O que significa, nos termos conjugados dos artigos 562.o, 804.o e 800.o do Código Civil, assim como do artigo 19.o da Convenção de Varsóvia, que a Reclamada deve responder pelos prejuízos resultantes, faltando esclarecer em que termos.

O Reclamante adquiriu uma mala, na condição de nova, para suprir uma necessidade temporária. Com efeito, está provado que as malas com que o Reclamante viajou no voo 548091 já lhe foram entregues. Ou seja, o Reclamante não sofreu um dano traduzido na perda definitiva do direito de propriedade sobre duas malas e o respetivo conteúdo.

A finalidade da obrigação de indemnização, segundo o princípio geral enunciado no artigo 562.o do Código Civil, é a de que colocar o lesado na situação em que se encontraria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. Assim, atribuir ao Reclamante o preço que este pagou por uma mala nova seria mais do que estar a reparar um dano. Seria, atribuir-lhe uma vantagem. O Reclamante, além de já ter em seu poder as malas que não lhe foram inicialmente entregues, ficaria com uma mala nova, que pode usar, totalmente paga pela Reclamada. O que, no entender do Tribunal, está muito para além do princípio geral da obrigação de indemnização.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Em suma, apesar de o Reclamante ter adquirido uma mala, a atribuição ao mesmo deste valor pela Reclamada é mais do que a reparação do dano que sofreu com o atraso na entrega de bagagem. Efetivamente, o dano patrimonial a indemnizar é o *dano da privação do uso de duas malas*. Especificamente, entre o dia em que as mesmas deveriam ter sido entregues ao Reclamante e o dia em que lhe foram entregues. Quanto a uma das malas, entre o dia 17 e do dia 22 de julho e, quanto à outra, entre o dia 17 e, pelo menos, o dia 25 de julho, uma vez que não ficou provado em que dia o Reclamante a levantou. Considerando estes factos por um lado, e a circunstância de o Reclamante ter adquirido uma mala, por outro, fixa-se tal dano, segundo um juízo de equidade, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 566.º do Código Civil, € 100,00.

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão do Reclamante contra a Reclamada ---.

#### **4. DECISAO**

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ---no pagamento ao Reclamante ----- de € 180,00.

Fixa-se à ação o valor de € 2.225,30 (dois mil duzentos e vinte e cinco euros e trinta cêntimos) valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de maio de 2022.

O Juiz Arbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**