



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4469 /2022

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: artigo 1º, nº 2, da Convenção de Montreal; artigos 562º, nº 3 artº 566º; 798º e 799º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Compensação por danos em bagagem

SENTENÇA Nº 105 / 2023

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 LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que efetuou viagem aérea na Reclamada tendo a sua bagagem ficado danificada. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento dos danos causados, que contabiliza em € 250,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

A Reclamada dirigiu comunicação do CACCL, dizendo que respondeu à Reclamada e que os danos reclamados são menores não podendo ser imputados à Reclamada, motivo pelo qual a Reclamada não pode assumir a sua responsabilidade (cf. *email* de 24 de novembro de 2022, a fls. 17-18).



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. A Reclamada é uma companhia aérea de aviação (facto do domínio público);
2. A 30 de setembro de 2021, a Reclamante viajou na Reclamada, no voo 1091, de Valência (VLC) para Lisboa (LIS) (cf. doc. a fls. 3 e declarações da Reclamante);
3. A Reclamante efetuou a mencionada viagem por motivo de lazer (cf. declarações da Reclamante a fls.);
4. A Reclamante efetuou a referida viagem com uma mala de porão (cf. declarações da Reclamante);
5. Por ocasião da entrega da mala à Reclamada, a mesma não estava danificada (cf. declarações da Reclamante);
6. A mala da Reclamada é de tamanho médio, com cerca de três anos, da marca Lanidor, tendo duas rodas em baixo e dois suportes (cf. declarações da Reclamante e imagens juntas pela Reclamante aos autos da mencionada mala);
7. A 30 de setembro de 2021, na chegada do voo, a mala da Reclamante vinha danificada, com o pé e a pega de mão partidos e um óleo de cabelo da Avani que deixou de funcionar (bomba) e um creme hidratante da Caudalie partido (cf. doc. a fls. 3-5, imagens juntas a fls. da mala e declarações da Reclamante);
8. Na chegada a Lisboa, a Reclamante contactou o balcão da Groundforce com a referência LISTP50580, a reclamar os danos (cf. declarações da Reclamante);
9. A 6 de outubro de 2021, a Reclamante voltou a contactar a --- solicitando resposta à participação da bagagem danificada (cf. doc. a fls. 3-5);
10. O preço de venda de malas idênticas à mala da Reclamante varia entre aos € 129,00 e os € 309,00 (cf. imagem a fls. 9, 11, 13 e 15).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. O preço que a Reclamante pagou pela aquisição da mala;
2. O preço de venda da mala da Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante, esclarecendo o Tribunal que efetuou viagem de lazer junto da Reclamada e que a mala que estava no porão ficou danificada na viagem ao nível do pé e da pega de mão, ambos partidos. Que, no interior da mala, ficou com dois produtos de higiene danificados. Que apresentou reclamação à chegada no aeroporto, e depois por *email*, sem que a Reclamada lhe tenha pago os danos sofridos. Questionada sobre a marca e tempo de aquisição da mala, esclareceu a Reclamante ser mala adquirida na Lanidor, tamanho médio e com três anos e que mesma não tinha danos que tinha por ocasião da sua entrega à Reclamada.

Quanto aos factos não provados, não logrou a Reclamante, através dos meios de prova a sua disposição, demonstrar os mesmos.

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, assim como legitimidade.

*

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizada da Reclamada por danos causados na bagagem com que efetuou o mencionado voo. Na eventualidade de a resposta ser afirmativa, impõe-se, num segundo momento, fixar o montante da respetiva indemnização.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Compulsada a matéria de facto, não há dúvidas que a Reclamante embarcou num voo operado pela Reclamada, com uma mala de porão. Tal é alegado pela Reclamante e reconhecido pela Reclamada, podendo ainda acrescentar-se, conforme é do domínio público, que se a mencionada mala viajou no porão do avião é porque foi registada.

Por outro lado, ficou ainda provado que a mencionada bagagem ficou danificada, assim como alguns produtos de higiene da Reclamante.

Tal é alegado pela Reclamante e reconhecido pela Reclamada. Na verdade, a Reclamada limita-se a alegar que os danos causados na mala são menores. Contudo, não só a Reclamada não demonstrou, conforme lhe competia, que os danos Reclamados são menores, como não se alcança como é que um pé/suporte de uma mala e uma pega de mão partidos sejam danos menores. Sendo a finalidade de uma mala o transporte de coisas, é por demais evidente que tal finalidade é afetada quando um pé da mala está partido, que a impede, estando cheia de ficar direita e, sobretudo, quando a pega de mão está partida.

Por outro lado, conforme a Reclamada não podia ignorar, numa conduta processual que nos parece censurável, nos casos bagagem registada “o transportador não será responsável se o dano tiver resultado exclusivamente de defeito, da natureza ou de vício da bagagem”, nada se dizendo quanto a danos menores (cf. artigo 17.o, n.o 2, da Convenção de Montreal).

Estando provado que a Reclamada, no âmbito de contrato de transporte celebrado com a Reclamante, assumiu a obrigação de transportar a mala da Reclamada nas condições em que a recebeu, e que a mesma foi entregue danificada - quer exteriormente, que ao nível dos bens transportados - apenas se pode concluir que é responsável pelos danos causados nos termos gerais (cf. artigo 798.o do Código Civil), valendo a presunção de ilicitude e de culpa do incumprimento da mesma (cf. artigo 799.o do Código Civil).

Assim, concluindo-se pela responsabilidade da Reclamada pelos danos causado à Reclamante, importa fixar a respetiva indemnização.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos termos do disposto no artigo 562.o do Código Civil, a obrigação de indemnização consiste na restituição da situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. No caso em análise, se a mala da Reclamante não tivesse sido danificada no transporte, a Reclamante teria uma mala usada, com cerca de três anos, na Lanidor (uma marca de vestuário), mas em condições de utilização. Do mesmo modo, poderia a Reclamante continuar a usar o remanescente dos produtos de higiene que ficaram danificados. Não teria uma mala nova, da marca de produtos de viagem, nem produtos de higiene/saúde novos.

Por outro lado, ficou provado que o preço de venda de malas idênticas à da Reclamada, na condição de novas e comercializadas por marcas de produtos de viagem, oscila entre os € 129,00 e os € 309,00 (cf. facto provado 10).

Dentro deste circunstancialismo que se encontra provado, quanto ao valor da indemnização a pagar pela Reclamada à Reclamante fixa-se a mesma, segundo juízos de equidade e dentro dos limites provados, em € 140,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).

Assim, procede parcialmente a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada -----a pagar à Reclamante a quantia de € 140,00.

Fixa-se à ação o valor de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)