



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 185 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 31 de Julho; art. 406.º; arts 798.º e 799.º; arts 562.º e 566.º, nº 1 todos do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Pagamento do valor de €84,50, correspondente às despesas em falta, bem como indemnização no valor de DSE 1.131 (1.412,62 Euros).

---

## **SENTENÇA Nº 143 / 2023**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### **1. RELATÓRIO:**

Segundo alega a reclamante:

No dia 3/9/2022 viajou no voo -----, de Lisboa para Hamburgo, tendo como finalidade, em gozo de férias, o embarque num cruzeiro que saía de Copenhaga nesse mesmo dia.

Pelo facto da --- ter cancelado o voo no qual originariamente se pretendia deslocar, apenas veio a embarcar no aludido cruzeiro no dia 4/9/2022, em Wernemunde, Alemanha.

Mas a bagagem que levava consigo não chegou a Hamburgo, apenas lhe tendo sido entregue em sua casa, em Sintra, no dia 30/9/2022.

Durante os 27 dias que esteve sem a sua bagagem, não conseguiu saber, junto da reclamada, aonde é que a mesma se encontrava, recebendo respostas evasivas e muitas vezes contraditórias.

A reclamante, durante o seu período de férias, viu-se privada dos bens que levava para deles fruir plenamente, sofrendo de angústia e de ansiedade, que ia aumentando, uma vez que diminuía a esperança de os reaver.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Em 20/12/2022 enviou à reclamada comprovativos das despesas efectuadas durante o período em que a sua bagagem esteve extraviada, no total de € 233,67, mais solicitando indemnização por danos não patrimoniais no montante de DSE 1 131.

Posteriormente recebeu da --- a quantia de € 193,77, tendo sido informada que mais nenhuma indemnização iria receber.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

### **Factos provados:**

A reclamada é uma companhia aérea de aviação, de bandeira portuguesa (art. 412.º do CPC<sup>(1)</sup>).

A reclamante viajou com a ---, no dia 3/9/2022, no voo ---, de Lisboa para Hamburgo.

Este voo foi adquirido na sequência do cancelamento do voo --- para Copenhaga, aonde, primitivamente ia apanhar o cruzeiro.

E tinha como finalidade, em gozo de férias, o embarque da reclamante, no dia 4/9/2022, em Warnemunde, Alemanha, para um cruzeiro.

A bagagem da reclamante não chegou ao seu destino, em Hamburgo,

E apenas lhe foi entregue, na sua casa, em Sintra, no dia 30/9/2022.

Durante tal período de tempo – 27 dias – a reclamada não informou a reclamante do local onde a dita bagagem se encontrava.

Recebendo a reclamante, da reclamada, informações evasivas e por vezes contraditórias sobre o paradeiro da mala.

Durante o período de férias a reclamante deixou de poder usufruir dos bens que tinha na sua bagagem o que lhe acarretou incómodos, desgosto, ansiedade e angústia.

A ---- procedeu ao pagamento, á reclamante, da quantia de € 193.77 correspondente a despesas que efectuou por causa da falta da bagagem.

A reclamante, para além daquela quantia, e motivadas pela falta da bagagem, suportou ainda despesas no montante de € 39,90, na *boutique* do MSC.

Bem como despesas de lavandaria, no montante total de € 44,60.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:**

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que cumpra apreciar e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.



Está aqui em questão o pedido de indemnização, por banda da reclamante, relativo a danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter suportado por via do extravio temporário (27 dias) da sua bagagem no transporte aéreo que na reclamada efectuou.

E, dúvidas não há, face à factualidade dada como provada, que, num voo da ---, de Lisboa para Hamburgo, no qual a reclamante viajou, houve o extravio da sua bagagem, que a privou da mesma durante 27 dias.

Ora, com a aquisição do título de passagem aérea na reclamada ---- incluindo o transporte da bagagem, celebraram as partes um contrato de transporte aéreo<sup>[2]</sup>, sendo certo que a obrigação nuclear e caracterizadora do mesmo se situa no campo das obrigações de resultado: o transportador obriga-se a proporcionar um concreto resultado que satisfaz o interesse creditório final ou primário, seja, a chegada do passageiro e sua bagagem incólumes ao destino acordado. Abrangendo o contrato de transporte todo o período que decorre desde o momento em que o transportador recebe as pessoas e coisas a transportar até àquele em que as mesmas são entregues no local convencionado<sup>[3]</sup>.

Sendo certo que os contratos devem ser pontualmente cumpridos, seja, ponto por ponto – art. 406.º do CC, sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

E que o devedor que falta culposamente – e a sua culpa presume-se – ao cumprimento da obrigação<sup>[4]</sup> torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor – arts 798.º e 799.º.

Devendo o obrigado à reparação reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação, fixando-se a indemnização em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível – arts 562.º e 566.º, nº 1.

Sendo, ainda, certo que, estando-se em sede de responsabilidade contratual, presumida fica a culpa do devedor no cumprimento defeituoso da sua prestação, como já antes dissemos. Cabendo ao credor provar o incumprimento, facto constitutivo do seu direito à indemnização e ao devedor afastar a ilicitude do incumprimento<sup>[5]</sup>.

E assim, provados que se encontram os demais pressupostos do dever de indemnizar, obrigada está a transportadora a indemnizar a reclamante.

Atentemos, porém, sem prejuízo do já vertido, no regime especial deste contrato de transporte.



O transporte de bagagem em aeronave, a título oneroso, rege-se pela Convenção de Montreal<sup>[6]</sup>/<sup>[7]</sup>, a qual, no seu art. 22.º, nº 2, e na parte que aqui importa, estatui que, no transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador, no caso de atraso, está limitada a 1 131 DSE (direitos de saque especiais<sup>[8]</sup>), já com a actualização prevista no art. 24.º seguinte.

Sendo certo não estar aqui em causa qualquer declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo passageiro no momento da entrega da bagagem à transportadora (citado art. 22.º, nº 2). Pelo que, de tal situação não temos de curar.

Estando a responsabilidade da reclamada por todos os danos sofridos pela reclamante na sequência do extravio temporário da bagagem, sejam eles de natureza patrimonial e/ou de natureza não patrimonial<sup>[9]</sup>, limitadas ao referido total de 1131 DSE.

Sem que, no seu conjunto, possam exceder tal limite, que, por isso, é aplicável à totalidade do prejuízo sofrido, sem distinção<sup>[10]</sup>/<sup>[11]</sup>.

Ora, tendo o credor da indemnização, *in casu*, a reclamante, o ónus da prova dos danos sofridos – e não há indemnização sem dano – provou a mesma ter sofrido prejuízos materiais no montante de € 84,50 (€ 39,90, na *boutique* do MSC + € 44,60 correspondentes a despesas de lavandaria).

Tudo isto para além dos que a reclamada já voluntariamente aceitou e pelos quais já pagou o montante de € 193,77<sup>[12]</sup>.

A estes danos, acrescem aqueles que respeitam aos incómodos, desgosto, ansiedade e angústia que a reclamada sofreu, por se ver privada de bens pessoais que levava na sua bagagem e destinados a usar no aludido cruzeiro que, com a sua família, efectuou.

Assim sendo entendido pelo cidadão comum.

Pois, não é difícil compreender e aceitar que a privação de tais bens, mormente num momento de lazer, que se quer relaxado e bem fruído, assume gravidade bastante para merecer a tutela do direito (art. 496.º, nº 1).

Não se tratando de danos insignificantes, os quais não seriam atendidos.

Crendo-se dever estimar a indemnização pelos mesmos em € 600,00.

Somando os danos pela reclamante sofridos, em consequência do extravio temporário da bagagem, para além dos já compensados voluntariamente pela reclamada, a quantia de € 684,50.

Sendo certo que este montante<sup>[13]</sup> está, seguramente, contido no limite estabelecido pela Convenção de Montreal e do qual atrás tratámos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----- a pagar à reclamante, em 20 (vinte) dias, a quantia de € 684,50 (seiscentos e oitenta e quatro euros e cinquenta cêntimos),  
Sem custas.  
Notifique.

Lisboa, 17/04/23

Henrique Serra Baptista  
Juiz-Arbitro

- [1] Trata-se de um facto notório, por ser do conhecimento geral, pelo que não carece de alegação e prova.
- [2] Pode definir-se o contrato de transporte como o contrato pelo qual uma das partes – o transportador – se obriga a deslocar determinadas pessoas e/ou coisas de um local para outro, mediante retribuição.
- [3] Francisco Costeira da Rocha, O Contrato de Transporte de Mercadorias, p. 32, no tratamento unitário do contrato de transporte.
- [4] Quer falte ao mesmo cumprimento, quer cumpra a respectiva obrigação de forma defeituosa.
- [5] Comentário ao CC, Direito das Obrigações, Faculdade de Direito da UCP, p. 1108.
- [6] A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, adoptada em 28 de Maio de 1999 pela Conferência Internacional de Direito Aeronáutico, celebrada em Montreal no âmbito da Organização Internacional de Aviação Civil, designadamente abreviadamente por Convenção de Montreal, foi aprovada pelo Decreto n.º 39/2002, de 27 de Novembro, publicado no DR, I Série, nº 274 de 27.11.2002.
- [7] Esta Convenção aplica-se, além do mais, a todas as operações de transporte internacional de pessoas, bagagens ou mercadorias em aeronave efectuadas a título oneroso – art. 1.º, nº 1.
- [8] Os direitos de saque especiais são uma unidade monetária internacional definida pelo Fundo Monetário Internacional, cujos montantes são convertidos em moeda nacional (art. 23.º, nº 1).
- [9] Sendo admitida, nos termos do art. 496.º, nº 1, de um modo geral, a compensação ou satisfação pecuniária equitativa dos danos não patrimoniais – Rodrigues Bastos, Notas ao Código Civil, vol. II, p. 294.
- [10] Cfr. Acórdão do TJUE (3ª secção), de 6/5/2010 (caso Walz v. Clickar).
- [11] Sendo precisamente isto o decidido no Ac. do TJUE de 9/7/2020 (C-86/19) invocado pela reclamada na sua contestação e não, como a sua mandatária forense parece querer sustentar, que, pelo extravio de bagagem, não está prevista indemnização por danos não patrimoniais.
- [12] Quantia esta que a reclamada se propõe voluntariamente também pagar.
- [13] Ainda que acrescido dos € 193,77 já voluntariamente liquidados.