



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1022 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

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

**Direito aplicável:** artigo 799º do Código Civil; Convenção de Montreal, aprovada pelo Decreto nº 39/2002, de 27 de novembro; artigo 798º do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Indemnização por perda de mala de viagem colocada no porão.

---

## **SENTENÇA Nº 428 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:** ---, identificado nos autos,  
e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que efetuou uma viagem área na Reclamada e que a mala com que viajava no porão foi perdida. Que, ao chegar ao destino, teve de efetuar várias despesas, imprescindíveis. Que a Reclamada pagou €500,00 ao Reclamante por conta do mencionado extravio. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1300,00 por danos sofridos.

A Reclamada notificada da audiência de discussão e julgamento não contestou, nem tão-pouco compareceu, nem se fez representar, em audiência de julgamento.



### **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 23 de julho de 2022, o Reclamante viajou de Lisboa para Minorca, com escala em Barcelona, em voo operado pela Reclamada (cf. doc. a 13 e 15 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante efetuou a viagem juntamente com a sua mulher, Ana Macedo, e os filhos menores: Maria Santos, com 4 anos; Manuel Santos: com 1 ano (cf. docs. a fls. 15 e 17, docs. a fls. 21 e 22, doc. a fls. 25 e 26 e declarações do Reclamante);
4. O Reclamante fez a mencionada viagem por motivos de férias, em casa arrendada para o efeito (cf. declarações do Reclamante);
5. O Reclamante permaneceu de férias em Minorca, juntamente com a sua família, até 31 de julho de 2022 (cf. docs. a fls. 17 a 22, doc. a fls. 23 e 24, docs. a fls. 27 e 28 e declarações do Reclamante);
6. O Reclamante embarcou no voo operado pela Reclamada com uma mala grande de porão (cf. doc. a fls. 29 e declarações do Reclamante);
7. Ao chegar a Minorca, a mala transportada no porão não chegou, tendo sido apresentada reclamação no aeroporto (cf. doc. a fls. 2 e 30 e declarações do Reclamante);
8. A 27 de julho de 2022, o Reclamante foi de carro ao aeroporto de Minorca por ter sido informado que a mala com que viajava tinha sido encontrada, o que não aconteceu (cf. doc. a fls. 2, doc. a fls. 6 e declarações do Reclamante);
9. A mala com que o Reclamante viajava nunca lhe foi entregue (cf. declarações do Reclamante);
10. A mala com que o Reclamante viajava era da marca Samsonite de 98 Litros, de tamanho grande (cf. declarações do Reclamante);
11. No seu interior, o Reclamante transportava os seguintes itens (cf. lista a fls. 7 e 8 = fls. 37-39, preenchida pelo Reclamante, e declarações deste);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- Homem: 1 paez, 1 calças, 2 fatos de banho, 4 polos, 2 calções, 5 t-shirts, 8 boxers, 4 pares de meias, 1 cinto e equipamento de desporto;
- Mulher: 1 para de calças, 1 casaco, 4 t-shirts, 4 vestidos, 4 fatos de banho, 10 peças de roupa interior, 1 pijama, 2 peça de roupa de desporto;
- Criança: 5 vestidos, 7 t-shirts, 2 fatos de banho, 1 sandálias, 4 calções, 10 peças de roupa interior, 1 pijama;
- Bebé: 2 pijamas, 10 t-shirts, 8 calções, 3 sweatshirts, 3 calças, 2 fatos de banho, 2 pacotes de fraldas, 5 embalagens de comida;
- Shampoos e produtos de higiene; - 4 toalhas de praias;
- Brinquedos e livros.

12. O Reclamante adquiriu em Minorca roupa e calçado para substituir alguma da roupa e vestuário que trazia na mala, num total de € 242,50 (cf. faturas a fls. 3 e declarações do Reclamante);
13. O Reclamante adquiriu em Minorca produtos de higiene, fraldas e alimentos que trazia dentro da mala, para o seu filho de um ano, no valor € 64,92 (cf. faturas a fls. 4 e 5 e declarações do Reclamante);
14. A Reclamada pagou ao Reclamante, por conta do extravio da mala, € 500,00 (cf. *emails* a fls. 43-44, doc. a fls. 9, *email* a fls. 49-50 e declarações do Reclamante).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

A. B. C.

O valor comercial do vestuário que o Reclamante trazia dentro da sua mala; O valor comercial da mala do Reclamante; O valor comercial dos produtos de higiene do Reclamante.



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 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 de repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, esclarecendo o Tribunal que efetuou viagem aérea na Reclamada de Lisboa para Minorca, com escala em Barcelona, por motivo de férias, durante até 31 de julho, com a sua mulher e filhos menores. Que embarcou com uma mala de porão, grande, onde levava a roupa que descreveu. Que a sua mala não chegou a Minorca, tendo apresentado reclamação no aeroporto e contactado a Reclamada por diversas ocasiões sobre o assunto. Que foi ao aeroporto dia 27 de julho de 2022, por ter sido informado que a mala teria sido encontrada, o que não aconteceu. Que comprou roupa em Minorca, calçado e outros bens imprescindíveis que levava dentro da mala. Que a Reclamada, por conta da mala perdida, pagou ao Reclamante € 500,00. Confrontado com o documento a fls. 7, esclareceu que foi a descrição que efetuou do conteúdo da mala e que procedeu ao respetivo envio para a Reclamada, conforme lhe foi solicitado.

Quanto aos factos não provados A. a C., não logrou o Reclamante fazer prova dos mesmos, através dos meios à sua disposição. Por exemplo, com fotografias relativas aos bens que trazia na mala, a junção de fatura de compra dos mesmos ou anúncios com os respetivos preços de venda.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante, que contratou à Reclamada, profissional, um serviço transporte aéreo para fins pessoais, tem, ou não, direito a ser indemnizado pelos danos resultantes da não entrega de uma mala com que viajou e que se extraviou. Na eventualidade de a resposta ser afirmativa, impõe-se, num segundo momento, fixar o montante da respetiva indemnização.

Compulsada a matéria de facto, ficou provado que o Reclamante viajou em voo operado pela Reclamada e que a mala com que viajava no porão do avião, nunca lhe foi entregue.

A Reclamada assumiu a obrigação de proporcionar ao Reclamante uma passagem aérea com chegada a certa hora, acompanhada da entrega pontual da bagagem transportada e respetivo conteúdo. Contudo, tal não aconteceu, por extravio da mala. Quanto ao mencionado extravio, vale a presunção de ilicitude e de culpa da Reclamada, que esta não logrou afastar (cf. artigo 799.o do Código Civil).

Do ponto de vista legal, dado que estamos perante um transporte internacional de bagagem de pessoas em aeronave, efetuada a título oneroso, a operação cai na previsão do artigo 1.o, n.o 1, da Convenção de Montreal, aprovada pelo Decreto n.o 39/2002, de 27 de novembro. Nos termos desta Convenção, a responsabilidade da transportadora pressupõe apenas que a bagagem se encontre registada e à guarda da transportadora e que a mesma não chegue no prazo de 21 dias a contar da data em que deveria ter chegado (artigo 17º, nºs 2 e 3).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Avançando para o montante da indemnização, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 1300,00.

Quanto a isto, ficou provado o seguinte: que o Reclamante viajava com uma mala, grande, na qual transportava vestuário para sete dias, que se extraviou e que a Reclamada já ressarciu o Reclamante em € 500,00 por conta do mencionado extravio. Quanto ao valor comercial da mala e do respetivo conteúdo não logrou o Reclamante demonstrar o mesmo.

Não tendo a Reclamada cumprido a obrigação de entrega da mala por si transportada ao Reclamante, tem este direito a ser indemnizado dos prejuízos causados (artigo 798.o do Código Civil).

Quanto ao valor da indemnização, perante a matéria de facto provada (designadamente, o extravio da mala, o respetivo conteúdo, a circunstância de estarmos perante bens usados, a quantidade dos bens extraviados e a respetiva natureza, os bens entretanto adquiridos pelo Reclamante, a despesa do Reclamante em deslocação desnecessária a aeroporto e o pagamento de € 500,00 efetuado ao Reclamante pela Reclamada), fixa-se a mesma, segundo juízos de equidade, em € 1.000,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).

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

#### **4. DECISÃO**

Em face do exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de € 1000,00 (mil euros).

Fixa-se à ação o valor de € 1300,00 (mil e trezentos euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.  
Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**