



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 3797/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

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

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; art. 406.º do CC; Decreto n.º 39/2002, de 27 de Novembro

Pedido do Consumidor: Compensação pelo extravio da bagagem

SENTENÇA N.º 55 /2024

RECLAMANTE:
RECLAMADA:

1. RELATÓRIO

Segundo alega a reclamante:

1. No dia 30/9/2023 a reclamante viajou no voo ---, da reclamada, com partida de Nápoles e destino a Lisboa (Aeroporto Humberto Delgado);
2. À chegada ao aeroporto de Lisboa a bagagem da reclamante – uma mala de 23 Kgs, de cor amarela - não apareceu no tapete das bagagens, tendo a reclamante de imediato apresentado reclamação na reclamada;
3. Em 2/10/2023 a reclamada procedeu à entrega da bagagem extraviada na residência da reclamante;
4. A reclamante ficou privada do uso das suas roupas, produtos de higiene e medicamentos durante três dias, o que lhe causou constrangimentos, tendo que recorrer ao uso de roupas de terceiros e que adquirir peças de roupa.
5. A mala foi entregue na residência da reclamante às 12H00 só tendo acesso à mesma à noite.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada veio responder e contestar alegando em síntese:
Aceita ter a reclamante viajado, em 30/9/2023, no voo --- em referência, com partida de Nápoles e destino a Lisboa.

À chegada a Lisboa foi reportada a falta de uma mala, tendo sido aberto o relatório de bagagem AHL LIS---;

A bagagem foi localizada em Nápoles, sem etiqueta, tendo sido entregue na morada da reclamante em 9/10/2023¹.

A bagagem foi entregue dentro do prazo regulamentar.

Também não consta dos registos da reclamante qualquer contacto seu relativo à reclamação da bagagem dentro do prazo de 21 dias previstos na Convenção de Montreal a contar da recepção da bagagem (2/10/2023). As reclamações devem ser apresentadas por escrito no prazo de 21 dias.

O valor peticionado pela reclamante é arbitrário, desproporcional e excessivo.

A reclamante não demonstra qualquer dano susceptível de tutela jurídica, impendendo sobre si o ónus da prova respectivo.

A acção deve improceder.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Ficaram provados os factos melhor elencados nos pontos 1. e 3. da alegação da reclamante.

Quanto ao ponto 2.: provado que à chegada ao aeroporto de Lisboa a bagagem da reclamante – uma mala de 23 Kgs de cor amarela - não apareceu no tapete rolante, tendo a reclamante, de imediato, comunicado o facto à reclamada.

Quanto ao ponto 4.: provado que a reclamante ficou privada do uso das suas roupas, produtos de higiene e medicamentos, que constituíam o conteúdo da sua mala, desde o dia 30/9/2023 até ao dia 2/10/2023, o que lhe causou constrangimentos, tendo que recorrer ao uso de roupas de terceiros e que adquirir peças de roupa e produtos de higiene, no montante de € 13,40.

Quanto ao ponto 5., provado ficou que a mala foi entregue na residência da reclamante às 12H00 do referido dia 2/10/2023.

¹ Tratar-se-á de um lapso pois a própria reclamante alega ter ficado privada das suas coisas durante três dias, tendo a mala sido entregue na sua residência em Lisboa, em 2/10/2023



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Mais se tendo apurado:

A bagagem foi localizada em Nápoles, sem etiqueta,
A reclamada --- é uma companhia aérea de navegação --- (art. 412.º do CPC²).

A reclamante reside em Lisboa, na Rua ----, que é uma residência universitária, na qual partilha um quarto.

Todos os haveres da reclamante, que é diabética, encontravam-se na dita mala.

A reclamante, de nacionalidade brasileira, esteve a fazer *Erasmus* em Nápoles e regressava a Lisboa.

Não se provou que, após o aparecimento da mala e entrega da mesma à reclamada, esta tivesse feito qualquer reclamação por escrito

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

A reclamada, veio, na sua defesa por excepção, alegar a caducidade do direito de acção. Iremos dela conhecer em seguida.

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

Está aqui em questão o pedido de indemnização, por banda da reclamante, relativo a danos patrimoniais e não patrimoniais³ que alega ter suportado por via do extravio temporário (de 30/9 a 2/10) da sua bagagem no transporte aéreo que na reclamada efectuou.

² Trata-se de um facto notório, de conhecimento geral, sem necessidade de alegação e prova.

³ Assim se tem de entender, não obstante não distinga os danos denunciados, que valoriza na quantia global de € 1 000,00



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



E, dúvidas não há, face à factualidade dada como provada, que, no voo da reclamada ---, de Nápoles para Lisboa, no qual a reclamante viajou, com a sua bagagem, houve o extravio da mesma, tendo ficado, em consequência, dela privada desde o dia 30/9/2023 até às 12H00 do dia 2/10/2023.

Ora, com a aquisição do título de passagem aérea na reclamada ---, incluindo o transporte da bagagem, celebraram as partes um contrato de transporte aéreo⁴, 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 convencionado⁵.

Sendo certo que os contratos devem ser pontualmente cumpridos, seja, ponto por ponto – art. 406.º do CC⁶.

E que o devedor que falta culposamente – e a sua culpa presume-se – ao cumprimento da obrigação⁷ 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 – ou o cumprimento defeituoso

⁴ 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.

⁵ Francisco Costeira da Rocha, O Contrato de Transporte de Mercadorias, p. 32, no tratamento unitário do contrato de transporte.

⁶ Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

⁷ Quer falte ao mesmo cumprimento, quer cumpra a respectiva obrigação de forma defeituosa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



-, facto constitutivo do seu direito à indemnização e ao devedor afastar a ilicitude do incumprimento⁸.

E assim, provados que se encontram os demais pressupostos do dever de indemnizar, obrigada estaria a transportadora a ressarcir a reclamante dos prejuízos que ela terá sofrido.

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

O transporte de bagagem em aeronave, a título oneroso, tem um regime especial, regendo-se pela Convenção de Montreal^{9/10/11}, a qual, no seu art. 31.º, n.º 2 determina que as reclamações devem ser apresentadas imediatamente após a descoberta do extravio ou atraso¹² e entregues ou enviadas, por escrito, no prazo máximo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à sua disposição¹³.

E que caso não seja apresentada reclamação no prazo fixado, não pode ser intentada acção contra a transportadora, salvo em caso de fraude por esta cometida (n.º 4 do citado art. 31.º). O que aqui não está sequer alegado.

Ora, a bagagem temporariamente extraviada em 30/9/2023 foi entregue à reclamada pelas 12H00 do dia 2/10/2023, pelo que o prazo para reclamar por escrito terminaria no dia 23 seguinte.

⁸ Comentário ao CC, Direito das Obrigações, Faculdade de Direito da UCP, p. 1108.

⁹ 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, designada abreviadamente por Convenção de Montreal, foi aprovada, no nosso direito interno, pelo Decreto n.º 39/2002, de 27 de Novembro, publicado no DR, I Série, n.º 274 de 27.11.2002.

¹⁰ 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, n.º 1.

¹¹ Sendo a transportadora, em princípio, responsável pela bagagem registada de cada passageiro. Emergindo tal responsabilidade, como já aflorado, de um contrato de transporte aéreo que implica a obrigação de transportar o passageiro e a sua bagagem de um ponto de partida até ao destino final.

¹² O passageiro deve apresentar uma reclamação, no aeroporto, imediatamente, logo que constata que a bagagem não foi recebida. E, não ficando resolvido o problema deve enviar, por escrito, no prazo máximo de 21 dias, após o recebimento da mala, reclamação à transportadora.

¹³ No extravio temporário de bagagem é relevante o momento em que a mesma é entregue ao passageiro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Não tendo a reclamada exercido o seu direito dentro do prazo que tinha ao seu dispor, caducou o mesmo – art. 298.º, n.º 2.

Sendo, ainda, certo que o prazo de caducidade não se suspende nem se interrompe senão nos casos em que a lei o determine – art. 328.º.

Começando a correr, se a lei não fixar outra data no momento em que o direito puder ser exercido – art. 329.º.

Sendo a caducidade a extinção de um direito pelo decurso do tempo¹⁴.

Tendo o prazo de caducidade um carácter rígido.

O único meio concedido ao interessado para evitar o efeito extintivo da caducidade do prazo preempatório é o cumprimento do acto sujeito ao prazo. Sendo certo que tal prazo prescinde da consideração da negligência do titular do direito, correndo o mesmo ainda que a este não seja imputável culpa alguma¹⁵.

Caducou, pois, repete-se, sem necessidade de mais considerações, o direito da reclamante, assim procedendo a excepção pela reclamada arguida (art. 576º, n.º 3 do CPC).

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na procedência da excepção arguida e na improcedência da reclamação, absolvo a reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 19 de Fevereiro de 2024

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro

¹⁴ Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 336.º e seg..

¹⁵ Rodrigues Bastos, Notas ao Código Civil, vol. II, p. 97.