



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 578 /2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** Convenção de Montreal, aprovada pelo Decreto n.º 39/2002, de 27 de novembro; artigo 562º do Código Civil; nº 3 do artigo 566.º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Compensação por perda de bagagem

---

## **Sentença nº 161 / 2023**

### **1. PARTES**

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

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

**Reclamada:**

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que viajou na Reclamada com três malas de porão. Que uma das malas não foi entregue. Que comprou produtos de primeira necessidade e que enviou para a Reclamada formulário com o conteúdo da bagagem. Que não houve qualquer da Reclamada. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1607,00 (cf. reclamação a fls. 1 e 2 e esclarecimento a fls. 3).



A Reclamada veio apresentar contestação nos termos da qual, alegou, em suma, que o Reclamante viajou na Reclamada a 16 de agosto de 2022, de Televive para Lisboa, e que, ao chegar a Lisboa reportou a falta de uma das bagagens. Que não há correspondência entre as faturas juntas pelo Reclamante e o formulário de inventário de bagagem preenchido pelo Reclamante, não devendo o Reclamante ser ressarcido dos valores que não constam do formulário. Quanto ao valor reclamado, alegou a Reclamada que o Reclamante não juntou prova documental do conteúdo da bagagem e do seu valor, indispensável à compensação peticionada. Conclui, a final, pela improcedência do pedido, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

### **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 que comercializa, com intuito lucrativo, passagens aéreas (facto do domínio público);
2. A 16 de agosto de 2022, o Reclamante efetuou, juntamente com a sua mulher, viagem de Televive para Lisboa, operada pela Reclamada – voo --- (cf. provado por acordo das Partes);
3. O Reclamante efetuou a viagem por motivos de lazer (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
4. Na mencionada viagem foram expedidas três malas de porão (cf. talões juntos a fls. 7, talões juntos em audiência de discussão e julgamento, declarações do Reclamante e inquirição das testemunhas --- e --);
5. Ao chegar a Lisboa, apenas duas malas foram entregues, tendo o Reclamante reportado à Reclamada a falta da terceira mala, com a referência AHL LISPT6993 (cf. doc. a fls. 5, 6 e 8, provado por Acordo das Partes);
6. A mala não entregue era a mala com que --- viajava (declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
7. Em agosto de 2022, o Reclamante adquiriu para a mulher produtos de cosmética (cf. *faturas* a fls. 14, 15, 16 e 17);
8. Em data não apurada, mas após 14 de agosto de 2022, o Reclamante foi informado que estavam a ser efetuados esforços para recuperar a sua



- bagagem e que, se cinco dias depois a bagagem continuasse em falta, deveria enviar para a Reclamada uma lista pormenorizada do conteúdo (cf. doc. junto a fls. 6);
9. Posteriormente, o Reclamante apresentou na Reclamada um formulário para inventário de bagagem, nos termos do qual descreveu a mala perdida, o respetivo conteúdo e o valor atribuído, num total de vinte e oito itens, indicando um valor total de € 4446,90 (cf. formulário para inventário de bagagem junto em audiência de julgamento);
  10. O conteúdo da mala perdida é o constante em formulário para inventário de bagagem junto em audiência de julgamento (coluna de artigos) cujo teor se dá por reproduzido (cf. declarações do Reclamante, inquirição das testemunhas --- e ----);
  11. A mala perdida continha ainda os seguintes artigos do Reclamante: um par de ténis da Gucci, um par de sapatos da Gucci e um boné (cf. formulário para inventário de bagagem junto em audiência de julgamento, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha -----);
  12. A mala perdida, da marca Samsonite, foi adquirida pelo Reclamante, em 16 de dezembro de 2020, por € 109,26 (cf. fatura junta em audiência de julgamento, declarações do Reclamante, inquirição das testemunhas ---);
  13. O valor comercial dos sapatos que o Reclamante tinha na mala perdida era de € 570 (cf. doc. a fls. 12 e 13);
  14. A 25 de outubro de 2022, o Reclamante enviou comunicação à Reclamada, por carta registada, acompanhada de um conjunto de faturas (cf. doc. junto a fls. 5 e registo junto a fls. 19);
  15. A terceira mala que não chegou a Lisboa no voo operado pela Reclamada, nunca chegou a ser entregue ao Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
  16. O Reclamante é casado com ----, no regime de separação de bens (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----).

### **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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, esclarecendo o Tribunal que as passagens aéreas foram adquiridas para viagem de lazer com a sua mulher, irmão e respetiva mulher, tendo embarcado com três malas, tendo apenas chegado duas delas. Que a mala que não chegou era a mala com os pertences da sua mulher e com dois pares de sapatos seus. Quanto ao conteúdo da mala perdida, esclareceu o Reclamante que é o descrito o formulário para inventário de bagagem que entregou à Reclamada. Mais esclareceu que a mala tinha sido adquirida pelo Reclamante e que está casado com --- no regime de separação de bens.

Além do Reclamante foram ainda ouvidas as seguintes testemunhas: ---, mulher do Reclamante, ----, cunhada do Reclamante.

Quanto à testemunha ----, esclareceu a mesma que é casada com o Reclamante, no regime de separação de bens, e que estava a viajar com o Reclamante de Televive para Lisboa, onde tinha estado em viagem de lazer. Que embarcaram com três malas, mas que só chegaram duas das malas. Que a mala que não chegou era a mala que tinha as coisas da testemunha, como roupas, malas, vestidos e cosméticos, com exceção de dois pares de sapatos e um boné, que eram do seu marido.

Por sua vez, à testemunha ----, respondeu que estava a viajar com o Reclamante e que se recorda de o mesmo e a sua mulher embarcaram com três malas, da marca Samsonite, mas apenas duas dela chegaram a Lisboa. Quanto ao conteúdo da mala, que sabia que era a mala que não chegou era a que transportava coisas de ---, por ter falado com esta do assunto, mas que desconhece concretamente o que ia no interior da mala perdida. Que, por ter estado no estrangeiro com ---- sabia que a mesma tinha roupa de marca, de valor, que viu ser usada ---, que trocava de roupa durante o dia, e que sabia ainda que usava produtos cosméticos da marca, bastantes caros.

O facto provado sob o n.º 1 é do conhecimento público.

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 judiciária e legitimidade. Contudo, quanto à legitimidade ativa do Reclamante, conforme abaixo desenvolvido, circunscreve-se a mesma aos danos causados aos bens de que é proprietário.

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

\*\*

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 perda da bagagem que embarcou em voo operado pela Reclamada. Na eventualidade de a resposta ser afirmativa, impõe-se, num segundo momento, fixar o montante da respetiva indemnização até ao limite de € 1607,00, o valor do pedido do Reclamante.

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 indemnização por alegada perda de conteúdo de bens de mala de outro passageiro que viajou no voo operado pela Reclamada. Em concreto, dos danos resultantes da perda de bens da propriedade da passageira ---, mulher do Reclamante, com quem este está casado no regime de separação de bens. Na verdade, em momento algum o Reclamante alegou estar a atuar como representante legal ou procurador da sua mulher. Logo, toda e qualquer pretensão indemnizatória em análise nestes autos, a ser reconhecida, só pode circunscrever-se aos danos/prejuízos/despesas incorridos pelo Reclamante com a perda da mencionada mala.

Do ponto de vista legal, pelo dado que estamos perante um caso de operação internacional de transporte de bagagem de pessoas, em aeronave e 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Ora, o n.º 2 do artigo 22.º da referida Convenção estabelece que “*no transporte de bagagens, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 1000 direitos de saque especiais por passageiro<sup>1</sup>, salvo declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo passageiro no momento da entrega da bagagem à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual*”. Acrescenta, de seguida, o mesmo normativo, que no caso de ter sido efetuada tal declaração especial de interesse, “*a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, excepto se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino*”.

Deste modo, a responsabilidade da transportadora por todos os danos, na sequência de destruição, perda, avaria ou atraso de bagagens está limitada aos referidos 1 000 direitos de saque especiais, a não ser que o passageiro tenha feito declaração especial de interesse na entrega e mediante um pagamento suplementar, factos que não foram alegados pelo Reclamante.

No caso em apreço, ficou provado o seguinte: que o Reclamante chegou a Lisboa de voo operado pela Reclamada onde embarcou, juntamente com a sua mulher, com três malas; que uma das malas, que foi adquirida pelo Reclamante, mas que era usada pela sua mulher, ----, com peças de vestuário, produtos de higiene e cosméticos, não chegou; que a mencionada mala transportava um boné e dois pares de sapatos do reclamante, no valor comercial de € 570,00.

Assim, os danos patrimoniais sofridos pelo Reclamante a indemnizar pela Reclamada, por não ter cumprido a sua obrigação de transporte da mala, são, além da perda da própria mala, a perda de um boné e de dois pares de sapatos.

Determinados os danos a indemnizar, importa fixar o montante de indemnização.

---

<sup>1</sup> Correspondendo, atualmente, esses direitos de saque especiais a acerca de € 1607,00, conforme reconhecido por ambas as Partes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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. O que significa, em nosso entender, que estando em causa a perda de produtos usados, o valor da indemnização não pode corresponder ao valor dos referidos produtos novos. Ora, quanto a isto, com exceção do boné perdido do Reclamante, apenas se provou o valor comercial dos bens perdidos na condição de novos e que os bens perdidos tinham pouco tempo de uso.

Tendo em conta a matéria de facto provada - a perda de uma mala, de dois pares de sapatos de marca e de um boné no transporte contratado à Reclamada, o respetivo valor comercial e o facto de os bens perdido não serem novos -, fixa-se tal dano, segundo um juízo de equidade, nos termos do disposto no n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil, € 643,84.

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

#### **4. DECISÃO**

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de €633,84.

Fixa-se à ação o valor de € 1607,00 (mil seiscentos e sete euros) valor indicado pelo Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de maio de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**