



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 866 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

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

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

**Pedido do Consumidor:** Indemnização pelo extravio da bagagem.

---

## **SENTENÇA Nº 331 / 2023**

---

### **1. PARTES**

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

**Reclamante:**----, com identificação nos autos;

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que efetuou viagem área na Reclamada e que a bagagem com que viajou foi extraviada. Que reclamou por ocasião da chegada do voo e depois, por várias vezes, sem resposta. Que apenas lhe foi paga a roupa que adquiriu pela falta da bagagem, mas não a roupa e o equipamento, de valor, que tinha na mala. Pedes, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de cerca de € 1200,00 por danos do extravio da bagagem.

A Reclamada veio contestar, começando por suscitar a falta de indicação do valor da causa. No demais, reconheceu que o Reclamante viajou em voo operado pela Reclamada e que ao chegar a Lisboa, apresentou reclamação de falta de bagagem. Que a Reclamada pagou € 161,09, por conta de produtos de



necessidade apresentados pelo Reclamante. Que o Reclamante nunca apresentou à Reclamada lista de conteúdo detalhada dos artigos no interior da mala, conforme solicitado. Que a Reclamada não deve qualquer pagamento ao Reclamante por este não ter facultado os dados necessários a que a busca da bagagem pudesse ser empreendida com sucesso. Alega ainda que o Reclamante não logrou provar a existência e o valor dos danos reclamados. Conclui, a final, pela improcedência do pedido, com a absolvição da Reclamada do mesmo ou, assim não se considerando, que o montante indemnizatório, nos termos da Convenção de Montreal, deverá ser reduzido para metade, considerando a conduta do Reclamante.

### **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 2 de setembro de 2022, o Reclamante viajou, no voo da Reclamada de Bruxelas para Lisboa (cf. docs. 22 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante fez a mencionada viagem por motivos de férias (cf. declarações do Reclamante);
4. O Reclamante embarcou com uma mala de porão (cf. imagem a fls. 3, posteriormente junta a cores, doc. a fls. 9 e 10 e declarações do Reclamante);
5. Ao chegar a Lisboa, o Reclamante não recebeu a mala de viagem, tendo apresentado reclamação no aeroporto, ----- (provado por acordo das partes);
6. Após esta data, o Reclamante contactou a Reclamada a 7, 16 e 27 de setembro de 2022, a 19 de outubro de 2022, a 16 de novembro de 2022 e a 2 de fevereiro de 2023, sempre relativamente à mala não entregue (cf. docs. a fls. 9-10, 11-12, 13-14, 15-16, 17-18 e 19-20, respetivamente);
7. Na comunicação de 27 de setembro de 2022, o Reclamante enviou à Reclamada documentos comprovativos de compras extras e descritivo do conteúdo da bagagem (cf. doc. a fls. 13-14 e declarações do Reclamante);



8. A 23 de novembro de 2022, o Reclamante comunicou à Reclamada que na comunicação de 2 de setembro de 2022, anexou cópia de documento (cf. doc. a fls. 39);
9. A 3 de fevereiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o pagamento que efetuou foi de despesas de primeira necessidade e que o Reclamante não enviou lista de conteúdo da bagagem, motivo pelo qual a Reclamada não poderá ser responsabilizada pela sua perda (cf. doc. a fls. 7);
10. A 3 de fevereiro de 2023, o Reclamante respondeu à Reclamada, referindo as reclamações apresentadas à mesma, alegando ter enviado listagem de conteúdo da mala, com o respetivo valor e fotografia comprovativa do seu conteúdo (cf. *email* junto com requerimento do Reclamante de 18 de julho de 2023 constante dos autos);
11. A mala com que o Reclamante viajava nunca lhe foi entregue (cf. declarações do Reclamante);
12. A Reclamada pagou ao Reclamante € 161,09 relativo a bens de primeira necessidade (higiene e/ou vestuário interior) (cf. doc. a fls. 19-20 e declarações do Reclamante);
13. A mala com que o Reclamante viajava era da marca *American Tourister*, de tamanho médio, de cor azul, sendo a segunda viagem do Reclamante com a mesma (cf. imagem a fls. 3, posteriormente junta a cores, imagem a fls. 47 e declarações do Reclamante);
14. No seu interior, o Reclamante transportava 2 pares de calças, 3 polos, roupa interior, um casaco que posteriormente colocou dentro da mala e um equipamento de diagnóstico de carro e de reparação de alguns dos seus problemas, na marca IcarSoft (cf. imagem a fls. 3, posteriormente junta a cores, e declarações do Reclamante);
15. O valor comercial do casaco do Reclamante é de 2299 coroas dinamarquesas (cf. doc. a fls. 45 e declarações do Reclamante);
16. O valor comercial de uma mala semelhante à mala com que o Reclamante viajava é de 1999,00 coroas dinamarquesas (cf. doc. fls. 47 e declarações do Reclamante).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- A. O valor comercial do demais vestuário que o Reclamante trazia dentro da sua mala;
- B. O modelo concreto do aparelho de diagnóstico de automóveis que o Reclamante trazia na sua mala e o respetivo valor comercial.

### 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 da 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 Bruxelas para Lisboa, por motivo de férias. Que embarcou com uma mala de porão, onde levava roupa e um equipamento de diagnóstico de problemas em carros. Que a sua mala não chegou a Lisboa, tendo apresentado reclamação no aeroporto e contactado a Reclamada por diversas ocasiões sobre o assunto. Que num desses contractos informou a Reclamada do conteúdo da bagagem com que viajou, descrevendo o conteúdo e valor atribuído, enviado fotografia da mala com o seu conteúdo antes de a fechar, conforme docs. a fls. 4 e 5 com os quais foi confrontado e que reconheceu ter enviado à Reclamada. Que nunca recebeu a mala, tendo a Reclamada pago € 161,09, relativo a despesas de primeira necessidade e roupa interior. Confrontando com a imagens a fls. 3, posteriormente junta a cores, confirmou o Reclamante ser da mala com que embarcou e respetivo conteúdo. Mais esclareceu que colocou mais tarde na mala um casaco com que viajava, que a mala em questão era da marca *American Tourister* e que estava a ser usada pela segunda vez. Confrontado com os docs. a fls. 45 e 47, respetivamente, esclareceu o Reclamante corresponder ao preço de venda de casaco e de mala semelhantes aos seus. Questionado quanto do preço do aparelho de diagnóstico indicou ser de € 400,00.

Quanto aos factos não provados A. e B., não logrou o Reclamante fazer prova dos mesmos, através dos meios à sua disposição. Por exemplo, com fotografia mais detalhadas da roupa e do modelo do aparelho de diagnóstico com que viajava ou com a junção da fatura de compra dos mesmos ou anúncios com os respetivos preços de venda.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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, capacidade judiciárias e legitimidade. Começa a Reclamada por suscitar a falta de indicação do valor da causa. Contudo, sem razão. O Reclamante pede uma indemnização em que indica na sua reclamação de “+1200€”. Assim, temos de considerar, que o valor da indemnização pedida pelo Reclamante ascende a € 1200,00.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente 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 dos danos resultante 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.

Ora, a Reclamada assumiu a obrigação de proporcionar ao Reclamante uma passagem área com chegada a certa horas, 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).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Do ponto de vista legal, dado que estamos perante um transporte internacional 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. Nos termos legais desta Convenção, a responsabilidade da transportada pressupõe apenas que a mesma se encontre registada e à guarda da transportadora e que a mesma chegue não no prazo de 21 dias a contar da data em que deveria ter chegado (artigo 17.º, n.ºs 2 e 3). Não pressupõe, ao contrário do que o Reclamado parece sustentar, que o Reclamante indique o conteúdo de mesma. Estando a mala registada, cabe à transportadora aérea assegurar-se que está em condições de a identificar. De todo o modo, no caso em apreço, ficou provado que, num dos seus contactos com a Reclamada, o Reclamante identificou o conteúdo da mala, valor atribuído ao mesmo e foto da mesma, factos que, em nosso entender, afastam a exoneração prevista do transportado na Convenção de Montreal.

Avançando para a indemnização devida, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 1200,00.

Quanto a isto, ficou provado o seguinte: que o Reclamante viajava com uma mala da *American Tourister*, usada duas vezes; que no interior da mala o Reclamante transportava 2 pares de calças, 3 polos, roupa interior, um casaco, e um aparelho de diagnóstico de carros. Mais se provou o valor comercial, na condição de novo, da mala e casaco semelhantes aos do Reclamante.

Não tendo a Reclamada cumprido a sua obrigação de entrega a mala 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, tratando-se de bens usados, o valor comercial de alguns desses bens na condição de novos, o pagamento efetuado ao Reclamante de alguma roupa interior por este adquirida e que os aparelhos de diagnóstico de carro são aparelhos caros, ainda que o seu valor varie de modelo para modelo), fixa-se a mesma, segundo juízos de equidade, em € 720,00 (cf. n.º 3 do artigo 566.º do Código Civil).

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

<sup>1</sup> Correspondendo, atualmente, esses direitos de saque especiais a cerca de € 1607,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **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 € 720,00.

Fixa-se à ação o valor de € 1200,00 (mil e duzentos euros), o valor indicado pelo Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de julho de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**