



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1206 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Transporte aéreo

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

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 3 de Julho; Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, no valor total de 1.000,00€.

---

## **SENTENÇA Nº 413 / 2023**

Reclamante

Reclamado

### **1. RELATÓRIO**

Segundo alega a reclamante:

1. Em 3/8/2022, viajou com a família (quatro pessoas) para São Tomé através do voo 1529 da ---, tendo verificado ao chegar ao destino que a sua bagagem se havia extraviado.
2. De imediato apresentou reclamação junto de um funcionário da reclamada, a quem apresentou recibo da bagagem (referência 0047913426).
3. A bagagem da reclamante continha repelentes de insectos, protectores solares e alguma medicação, como antidiarreicos e antieméticos, bem como a de prevenção da malária cuja utilização ficou desde logo prejudicada, dado que teria de ser tomada em dias seguidos.
4. Aquando da viagem de São Tomé para o Príncipe deslocou-se de novo ao balcão da --- a fim de indagar sobre a sua bagagem, tendo-lhe respondido que ainda estavam a tentar localizá-la.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



5. Ao fim de uma semana a bagagem foi entregue à reclamante, que durante esse período esteve impossibilitada de efectuar o tratamento de prevenção da malária, de usar um adequado protector solar e de utilizar a roupa e calçado que estavam no interior da mala.
6. Em 2/9/2022 apresentou reclamação por escrito à reclamada, tendo solicitado o pagamento de uma indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais provocados pelo extravio da bagagem durante uma semana.

A reclamada veio contestar, alegando em síntese:

Mesmo que se considere que a entrega da bagagem temporariamente extraviada ocorreu no final de uma semana, tal como sustenta a reclamante, a reclamação efectuada na reclamada está fora do prazo de 21 dias previsto na Convenção de Montreal, o qual, *in casu*, terminaria em 31/8/2022.

Os medicamentos deviam ser transportados na bagagem de mão, tal como a --- aconselha.

Também a reclamante não comprova, quer a existência na bagagem extraviada dos medicamentos e demais produtos farmacêuticos constantes nas facturas que junta, nem o seu valor.

A reclamante não especifica os danos não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência do extravio temporário da bagagem.

Nem alega quaisquer factos que os possam integrar.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

### **Factos provados:**

Ficaram provados todos os factos alegados na versão da reclamante.

Bem como que a reclamada é uma companhia aérea de navegação, de bandeira portuguesa (art. 412.º do CPC)<sup>1</sup>.

E que a mala extraviada apareceu quando se encontravam no Príncipe.

E que a viagem aqui em questão era de lazer, em família.

E que a medicação e demais produtos aludidos em 3. tinham o valor de €278,98.

---

<sup>1</sup> Trata-se de um facto notório, de conhecimento geral, sem necessidade de alegação e de prova.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



E que, em consequência do extravio temporário da bagagem a reclamante sofreu preocupação, tristeza e arrelias que contenderam com o respectivo período de lazer, que pretendia relaxado e sem preocupações.

### **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.

Não há nulidades, 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 patrimoniais que alega ter suportado por via do extravio temporário (uma semana) 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 São Tomé, no qual a reclamante viajou, houve o extravio da sua bagagem, que a privou da mesma durante uma semana.

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.

---

<sup>2</sup> 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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<sup>4</sup>.

E que o devedor que falta culposamente – e a sua culpa presume-se – ao cumprimento da obrigação<sup>5</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>6</sup>.

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

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

---

<sup>3</sup> Francisco Costeira da Rocha, O Contrato de Transporte de Mercadorias, p. 32, no tratamento unitário do contrato de transporte.

<sup>4</sup> Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

<sup>5</sup> Quer falte ao mesmo cumprimento, quer cumpra a respectiva obrigação de forma defeituosa.

<sup>6</sup> Comentário ao CC, Direito das Obrigações, Faculdade de Direito da UCP, p. 1108.



O transporte de bagagem em aeronave, a título oneroso, tem um regime especial, regendo-se pela Convenção de Montreal<sup>7/8</sup>, a qual, no seu art. 31.º, nº 2 determina que as reclamações devem ser apresentadas por escrito e entregues ou enviadas no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à sua disposição.

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 (nº 4 do citado art. 31.º). O que aqui não está sequer alegado.

Ora, mesmo dando de barato que a bagagem temporariamente extraviada foi entregue à reclamada uma semana depois, ou seja, segundo o calendário, no dia 10 de Agosto de 2022, o prazo de 21 dias que a reclamante tinha ao dispor para apresentar a sua reclamação terminou em 31 do mesmo mês.

Sucedendo que o termo “dias” utilizado na Convenção designa dias de calendário e não dias úteis – art. 52.º do mesmo diploma legal.

E, mesmo que se entendesse que a referência a uma semana significava o decurso de 8 dias, ao abrigo do preceituado quanto ao cômputo do termo, no art. 279.º, al. d) do CC<sup>9</sup>, também tal prazo havia decorrido, tendo terminado no dia 1 de Setembro seguinte.

Tendo-se como provado que a reclamante apresentou reclamação escrita à reclamada em 2/9/2022.

Não tendo a reclamada exercido o seu direito dentro do prazo que tinha ao seu dispor, caducou o mesmo – art. 298.º, nº 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.

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Sendo a caducidade a extinção de um direito pelo decurso do tempo<sup>10</sup>.

Tendo o prazo de caducidade um carácter rígido.

O único meio concedido ao interessado para evitar o efeito extintivo da caducidade do prazo peremptório 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 alguma<sup>11</sup>.

Caducou, pois, repete-se, sem necessidade de mais considerações, o direito da reclamante.

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, na improcedência da reclamação, absolvo a reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique.

06.10.2023

Henrique Serra Baptista  
Juiz Arbitro

---

<sup>10</sup> Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 336.º e seg..

<sup>11</sup> Rodrigues Bastos, Notas ao Código Civil, vol. II, p. 97.