



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3253/ 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. 283.º, n.º 1 do CPC; art. 285.º do CPC; Regulamento (CE) nº 889/2002 de 13 de maio e à Convenção de Montreal; art. 341º e 342.º do CC

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de indemnização referente a óculos de sol marca Rayban modelo Wayfarer 145€ e lente/objetiva macro Canon EF 70-300 mm 550€ (valor referência).

---

## **SENTENÇA Nº 53 /2024**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTES:** ----, devidamente Identificados nos autos;

**RECLAMADA:** ---, devidamente identificada nos autos;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram um contrato de prestação de serviço aéreo com a Reclamada com vista a viajar, na data de 01.10.2023, de Madrid para Lisboa, no voo ----. Aquando do embarque, os Reclamantes faziam-se acompanhar de bagagem de mão (um trolley pequeno e uma mala média tipo ginásio) que iria ser transportada na cabine. Contudo, alegam que, por insistência de uma assistente, a bagagem foi enviada para o porão, tendo sido atribuído o número de etiqueta 3047 ----. Alegam ainda que alertaram para o facto de o trolley conter elementos de valor, não tendo sido essa alegação suficiente para evitar que a mala fosse enviada para o porão. Posteriormente, alegam que, ao verificarem que outros passageiros mantinham a bagagem consigo, solicitaram junto da chefe de cabine que lhes fosse disponibilizada a sua, já tal não tendo sido isso possível.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Uma vez chegados ao aeroporto de destino, e ao recolher a bagagem, verificaram que a mala vinha completamente danificada e que faltavam objetos no seu interior, designadamente uns óculos Ray-Ban modelo Wayfarer e uma lente Canon EF 70 – 300 mm. A Reclamada compensou os Reclamantes pelo valor da mala danificada, mas recusou assumir responsabilidade quantos aos bens que os Reclamantes alegam ter desaparecido. Os Reclamantes peticionaram a condenação da Reclamada no pagamento do valor dos óculos (cento e quarenta e cinco euros) e da lente Canon EF 70 – 300 mm (quinhentos e cinquenta euros). Não obstante, e nos termos que se indicarão de seguida, desistiram de parte do pedido.

A Reclamada mantém a posição inicial, alegando que os Reclamantes não provam que se faziam acompanhar dos respetivos bens e que, portanto, os mesmos desapareceram. Ademais, invoca a aplicabilidade das Condições Gerais de Transporte (Passageiros e Bagagem) em vigor, as quais remetem para a aplicabilidade do Regulamento (CE) n.º 889/2002 e da Convenção de Montreal de 1999.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma companhia aérea que se dedica à comercialização de passagens aéreas e à realização de tais viagens (facto do domínio público);
- b) Os Reclamantes celebraram um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, relativo à viagem Madrid – Lisboa para um fim não profissional (cf. declarações dos Reclamantes);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- c) Os Reclamantes faziam-se acompanhar de bagagem de mão (cf. declarações dos Reclamantes);
- d) A bagagem de mão foi enviada para o porão (cf. declarações dos Reclamantes);
- e) A bagagem de mão chegou danificada e os Reclamantes apresentaram uma reclamação junto da Groundforce, à qual foi atribuído o número DPRLISTP73853 (cf. flh. 3);
- f) A Reclamada compensou os Reclamantes pelos danos registados na mala (cf. declarações das partes);
- g) Os referidos óculos eram propriedade dos Reclamantes (cf. declarações das partes).

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que na bagagem dos Reclamantes enviada para o porão constasse um par de óculos Ray-Ban modelo Wayfarer;
- b) Que os óculos Ray-Ban modelo Wayfarer tivessem o custo de 145€ (cento e quarenta e cinco euros).

### **3.1.1 Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer nas declarações de parte. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que respeita aos factos não provados, entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que os factos a) e b) se tivessem por provados. Com efeito, de acordo com o art. 342.º do CC<sup>1</sup>, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo. Os Reclamante ao quererem ser ressarcidos do valor dos óculos que alegam ter desaparecido, deveriam ter produzido prova que permitisse ao Tribunal concluir que os mesmos constavam da mala. Por outro lado, e no que concerne ao valor dos óculos, do recibo junto aos autos – o qual os Reclamante alegam corresponder aos óculos desaparecidos – resulta que o valor de aquisição dos mesmos foi de 101,50€ (cento e um euros e cinquenta cêntimos).

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do art.<sup>2</sup> 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos arts.<sup>3</sup> 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

<sup>2</sup> Artigo.

<sup>3</sup> Artigos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



É, contudo, necessário analisar o pedido dos Reclamantes. Aquando da apresentação da reclamação junto do Tribunal, os Reclamantes peticionavam a condenação da Reclamada na condenação no pagamento do valor dos óculos (cento e quarenta e cinco euros) e da lente Canon EF 70 – 300 mm (quinhentos e cinquenta euros), perfazendo um pedido de condenação no valor de 695€ (seiscentos e noventa e cinco euros). Contudo, quando confrontados com as custas relativas ao início de tal ação arbitral, os Reclamantes optaram por desistir do pedido relativo à lente Canon EF 70 – 300 mm (quinhentos e cinquenta euros). Quer em momento prévio pelos serviços do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, quer aquando da audiência de julgamento, os Reclamantes foram informados das consequências jurídicas dessa desistência. Optaram, todavia, por manter a mesma.

Assim, sendo, e atendendo a quem nos encontramos perante um litígio sujeito a arbitragem necessária, tem aplicação o disposto no Código de Processo Civil (CPC). Logo, nos termos do art. 283.º, n.º 1 do CPC, "o autor pode, em qualquer altura, desistir de todo o pedido ou de parte dele, como o réu pode confessar todo ou parte do pedido". Que foi o que sucedeu no caso em apreço. Por conseguinte, e nos termos do disposto no art. 285.º do CPC: "[a] desistência do pedido extingue o direito que se pretendia fazer valer".

Nestes termos, existindo uma desistência de parte do pedido, o Tribunal fica limitado na sua decisão ao pedido de condenação da Reclamada no pagamento do valor dos óculos, ou seja, em 145€ (cento e quarenta e cinco euros).

\*\*

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte aéreo para fins pessoais. Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho<sup>4</sup> (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte aéreo e os Reclamantes celebraram o contrato com uma finalidade pessoal.

O presente contrato é celebrado de acordo com as Condições Gerais de Transporte e submetido às regras da legislação da União Europeia, nomeadamente o Regulamento (CE) nº 889/2002 de 13 de maio e à Convenção de Montreal.

Estando qualificada e enquadrada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: deve a Reclamada ser condenada no pagamento de 145€ (cento e quarenta e cinco euros) relativos aos óculos Ray-Ban, modelo Wayfarer?

Em primeiro lugar, e nos termos gerais de Direito, dispõe o art. 342.º do CC que aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo. Assim, os Reclamantes ao pretenderem ser ressarcidos pelo valor dos óculos deveriam ter produzido prova sobre (i) os óculos constarem na bagagem e (ii) que aquele era efetivamente o valor dos óculos.

---

<sup>4</sup> Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que concerne à primeira questão, não foram juntos aos autos quaisquer elementos de prova que demonstrassem que os óculos constavam na bagagem que seguiu para o porão. É certo que os Reclamantes alegam que aquele bem estava na mala, mas o ónus de alegar não se confunde com o de provar. De acordo com o art. 341.º do CC, “[a]s provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”, o que significa que eram necessários meios de prova que demonstrassem que aquele bem em concreto se encontrava na bagagem. Não se afigura, com efeito, como suficiente alegar que os óculos estavam na mala, era necessário fazer prova desse facto.

Por outro lado, e em segundo lugar, os Reclamantes pedem a condenação da Reclamada no pagamento de 145€ (cento e quarenta e cinco euros) relativos aos óculos Ray-Ban, modelo Wayfarer. Não obstante, o valor de aquisição dos óculos foi de 101,50€ (cento e um euros e cinquenta cêntimos), motivo pelo qual a condenação nunca poderia proceder em tal valor.

Além do exposto, é necessário considerar a aplicação das Condições Gerais de Transporte (Passageiros e Bagagem) em vigor nos contratos celebrados com a Reclamada e que se encontram disponíveis para consulta no *website* da Reclamada. Nestes, mais precisamente no ponto 8.3.4, dispõe-se que não se deve incluir na bagagem, entre outros objetos, óculos. Ora, os Reclamantes retiraram a câmara fotográfica, mas deixaram os óculos. É certo que alegam terem sido forçados a enviar a bagagem para o porão, mas nada os impedia de terem retirado os óculos e levá-los na mão.

Neste sentido, não pode ser a outra a decisão do Tribunal que não impeceder o pedido dos Reclamantes e absolver a Reclamada do pedido contra si deduzido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente o pedido dos Reclamantes, absolvendo a Reclamada da devolução do valor de 695 € (seiscentos e noventa e cinco euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes no seu pedido.

Fixa-se à ação o valor de 695 € (seiscentos e noventa e cinco euros), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 14 de fevereiro de 2024.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)