



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2735 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte aéreo

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: artigos 799º e 798º do Código Civil; Decreto n.º 39/2002, de 27 de novembro; artigo 562.º do Código Civil; n.º 3 do artigo 566.o do Código Civil

Pedido do Consumidor: Compensação por perda de bagagem.

SENTENÇA Nº 538 / 2023

1. PARTES

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

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que viajou em voo operado pela Reclamada com três malas de porão, uma das quais não foi entregue. Que foi comunicado à Reclamada o conteúdo da mesma, para efeitos de indemnização, mas sem sucesso. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 973,16, por danos com a perda do conteúdo da bagagem.



A Reclamada veio contestar, alegando, em suma, que uma das faturas juntas aos autos não foi emitida em nome da Reclamante, que outra das faturas corresponde a um bem que não é da Reclamante e que outra das faturas juntas aos autos foi emitida em dólares e em língua estrangeira. No demais, alega a Reclamada que a Reclamante deveria ter preenchido declaração de transporte de bens de luxo, que a Reclamante não logrou fazer prova do montante peticionado e que sempre se impõe fazer a depreciação dos bens constantes do conteúdo da mala da Reclamante. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação, com a consequentemente absolvição da 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 Reclamante é casada com ---- (cf. declarações da Reclamante);
3. A 2 de outubro de 2020, a Reclamante comprou uma mala da marca Dolce & Gabana por € 654,50 (cf. doc. a fls. 14, doc. a fls. 34, imagens a fls. 39 e 40, e declarações da Reclamante);
4. A 18 de novembro de 2021, ---- comprou para a Reclamante produtos de higiene, no valor de € 170,27 (cf. doc. a fls. 10-11);
5. A 16 de agosto de 2022, a Reclamante efetuou, juntamente com o seu marido, -- e ---, cunhado, e respetiva mulher viagem de Telavive para Lisboa, operada pela Reclamada – voo --- (cf. doc. a fls. 35, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha João Domingues);
6. A Reclamante efetuou a viagem por motivos de lazer (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
7. Na mencionada viagem, a Reclamante e o seu marido expediram três malas de porão (cf. talões juntos a fls. 35, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);



8. Ao chegar a Lisboa, a mala com o talão de registo 0047249513 não foi entregue (cf. doc. a fls. 36, formulário de inventário a fls. 23-24, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
9. Dentro da mala com o talão de registo 0047249513 a Reclamante levava 7 vestidos, 2 pares de calças, 2 pares de sapatos, 1 camisa, roupa interior (2 sutiãs e 5 cuecas), 1 aparelho para alisar o cabelo, uma bolsa com inúmeros produtos de maquilhagem, um boné, produtos para o cabelo, uma camisa, uma mala da Dolce & Gabbana, 1 lenço da Hermès, 3 blazers, uma rasteira da Gucci (cf. docs. a fls. 3-5, imagens a fls. 39, 40, 41 e 42, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);
10. Em data não apurada, ---, o marido da Reclamante, com a ajuda desta, apresentou na Reclamada um formulário para inventário de bagagem, nos termos do qual descreveu a mala perdida, o respetivo conteúdo e o valor atribuído, indicando um valor total de € 4446,90 (cf. formulário para inventário de bagagem junto a fls. 3-4 e declarações da Reclamante);
11. A terceira mala nunca chegou a ser entregue à Reclamante (cf. declarações da Reclamante).

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.

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 da Reclamante, esclarecendo o Tribunal que ia fazer viagem de lazer com a seu marido, cunhado e respetiva mulher, tendo embarcado com três malas, das quais apenas chegaram duas a Lisboa. Que a mala que não chegou era a mala com a maioria dos seus pertences, com exceção de ténis, sapatos da Gucci, blusão da Lacoste e um boné que eram do seu marido. Quanto ao conteúdo da mala perdida, esclareceu a Reclamante que é o descrito no formulário para inventário de bagagem que o seu marido entregou à Reclamada, explicitando o mesmo. Confrontada com a fatura a fls. 10-12, esclareceu a Reclamante que constitui uma compra do seu marido de máscara e de máquina para o cabelo, bens adquiridos para a Reclamante e que esta levava dentro da mala que não foi entregue. Confrontada com as imagens a fls. 38 a 40, esclareceu a Reclamante que foram fotografias que tirou no



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



local de destino, com vestido e mala que transportava na mala de se extraviou. Mais esclareceu que os produtos de maquilhagem que levava na mala, além de diversos (batom, rímel, pincel, *blush*, hidratante, maquilhador, entre outros), eram todos eles de marca.

Além da Reclamante, foi ouvida a testemunha ---, cunhado da Reclamante. Esclareceu a testemunha que viajou com a Reclamante, o marido desta e a mulher da testemunha para Israel, durante cinco dias. Que se recorda de a Reclamante, juntamente com o seu marido, embarcaram com três malas na viagem de regresso para Lisboa e de apenas duas delas chegarem a Lisboa. Quanto ao conteúdo da mala, que sabe aquilo que lhe foi transmitido pela Reclamante.

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 judiciária e legitimidade.
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 a Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizada da Reclamada por perda da bagagem que embarcou em voo operado pela Reclamada. Sendo a resposta afirmativa, impõe-se, num segundo momento, fixar o montante da respetiva indemnização até ao limite de € 973,16, o valor do pedido da Reclamante.

Tendo a Reclamada assumido a obrigação de proporcionar à Reclamante uma passagem área, acompanhada da entrega pontual da bagagem transportada, que também não foi cumprida, vale presunção de ilicitude e de culpa do incumprimento da mesma, sendo a Reclamada responsável pelos danos causados (cf. artigos 799.o e 798.o, respetivamente, do Código Civil). Este direito, ao contrário do que a Reclamada defende, não está condicionado a uma declaração prévia da Reclamante, no momento do registo da bagagem, do seu valor. Com efeito, tal declaração é uma faculdade que cabe aos passageiros exercer, mediante pagamento adicional, para, na eventualidade de extravio de bagagem transportada, poderem exigir da companhia aérea transportadora uma indemnização de valor superior ao limite previsto na Convenção de Montreal, aprovada pelo Decreto n.o 39/2002, de 27 de novembro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.

No caso em análise, ficou provado que a Reclamante era proprietária de uma mala de marca de luxo, que custou, nova, € 654,50, de uma máquina alisadora para o cabelo que custou, nova, € 164,46. Quanto aos demais bens, não logrou a Reclamante provar o respetivo valor de compra, sendo que o doc. a fls. 13 não se encontra emitido em nome da Reclamante, nem do seu marido, nem tão-pouco o valor indicado na mesma, de € 350,00, tem correspondência com os artigos, e respetivo valor, indicados no inventário de bagagem.

Tendo em conta a matéria de facto provada – a elevada quantidade peças de vestuário, cosméticos e acessórios transportados, alguns dos quais de valor particularmente elevado (com destaque, para a mala e o lenço), o facto de alguns desses produtos serem de marca e, portanto, de valor comercial elevado –, fixa-se o valor dos danos sofridos, segundo um juízo de equidade, nos termos do disposto no n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil, em € 973,16, o valor petitionado pela Reclamante. Com efeito, ainda que alguns desses bens, com o uso, desvalorizem, sempre a quantidade dos bens em causa e o elevado valor de alguns deles levam este Tribunal a concluir que o seu valor globalmente considerado ascende, pelo menos, a € 973,16.

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

4. DECISÃO

Julga-se procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento à Reclamante de € 973,16.

Fixa-se à ação o valor de € 973,16 (novecentos e setenta e três euros e dezasseis cêntimos) o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)