

Processo n.º 1200/2025

Sentença n.º 287 / 2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificad0 nos autos;

RECLAMADA: ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra-
--.

2. SUMÁRIO

I. De acordo com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”;

II. No caso dos presentes autos, pressupostos essenciais para a procedência do direito alegado pelo consumidor são a demonstração do contrato de transporte aéreo, do atraso na entrega da bagagem e dos danos causados por essa entrega;

III. No que concerne à privação do uso da bagagem: caso tivesse existido perda ou extravio total da mesma, a responsabilidade da Reclamada cifrava-se em 1000 direitos de saque especial (DSE), conforme se dispõe no artigo 22.º n.º 2 da Convenção de Montreal. Este é o valor máximo em caso de perda, pelo que lhe não pode ser equiparada a situação de atraso;

IV. A privação do uso configura um dano que deve ser tutelado.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a realizar a viagem Lisboa – Luanda (voo ---), com escala em Istambul (voo ---), na data de 17.12.2024.

Contudo, e para o que interessa nos presentes autos, ao aterrar em Luanda que verificou que a sua bagagem não tinha chegado. Nesse sentido, preencheu logo a documentação relativa ao incidente da bagagem. Após diversas insistências e deslocações ao aeroporto, a bagagem foi encontrada e devolvida ao Reclamante na data de 21.01.2025.

Neste contexto, peticiona o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 1.500 € (mil e quinhentos euros), compreendendo as despesas que alega ter suportado com a aquisição de bens e ainda uma compensação por danos não patrimoniais.

A Reclamada defende-se por impugnação, designadamente alegando que o Reclamante não faz prova de quaisquer danos ou despesas que tenha sofrido em virtude do atraso na entrega da bagagem. Peticiona, desse modo, a sua absolvição total do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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;
- b) O Reclamante adquiriu uma passagem para prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a realizar a viagem Lisboa – Luanda (voo ---), com escala em Istambul (voo ---), na data de 17.12.2024;
- c) O Reclamante viajou para estar presente no casamento de um amigo;
- d) A viagem realizou-se;
- e) Ao aterrar em Luanda o Reclamante verificou que a sua bagagem não tinha chegado;
- f) O Reclamante preencheu a documentação relativa ao incidente da bagagem;
- g) A bagagem continha objetos pessoais, mas também outros bens que lhe haviam sido encomendados pelos amigos / familiares que se encontravam em Angola;
- h) Após bagagem foi encontrada e devolvida ao Reclamante na data de 21.01.2025.

4.1.2. 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 o Reclamante tenha adquirido bens para substituir aqueles de que se encontrou privado durante este período.

4.1.3. 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, incluindo as 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.

No que respeita aos factos não provados, entende o Tribunal que não foram juntos aos autos quaisquer elementos de prova que permitissem concluir que o facto a) se tivesse por provado. Com efeito, de acordo com o artigo 342.º do CC¹, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo. Alegar que adquiriu bens para sua utilização durante o período em que não encontraram a sua bagagem não permite ao Tribunal dar por provada essa aquisição. O ónus de alegar e o ónus de provar, embora complementares, satisfazem necessidades processuais distintas. Conforme já decidiu o Tribunal da Relação de Lisboa “uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele: isto é, sobre as partes [Reclamante] impende o ónus de alegação e prova dos factos constitutivos do seu direito, artigo 342º, nº1 do CCivil.”². Sucede, porém, que o Reclamante não logrou

¹ CC – Código Civil.

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 29-04-2004, processo n.º 1723/2004-2, relatora Desembargadora Ana Paula Boularot.

apresentar junto do Tribunal prova suficiente para satisfazer esse ónus, pelo que este facto se tem de considerar como não provado.

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

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 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 artigos 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 officiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante 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.

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 Julho³ (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 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

³ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

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 o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal (estar presente no casamento de um amigo).

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 para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (doravante Convenção de Montreal), de 28.05.1999.

Estando qualificada e enquadrada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se deve a Reclamada ser condenada no pagamento dos valores peticionados pelo Reclamante a título de dano patrimoniais e não patrimoniais.

Em primeiro lugar, cumpre esclarecer que o presente litígio se subsume ao âmbito de aplicação da Convenção de Montreal, na medida em que se determina no artigo 1.º, n.º 1 da mesma que “[a] presente convenção aplica-se a todas as operações de transporte internacional de pessoas, bagagens ou mercadorias em aeronave efectuadas a título oneroso”. Por conseguinte, é neste normativo que se deve enquadrar a resposta a dar ao pedido da Reclamante.

Neste ponto, importa principiar por destacar um elemento essencial no litígio: a bagagem do Reclamante extraviou, mas não desapareceu por completo. Por conseguinte, o que está em apreciação são os alegados danos resultantes desse mesmo atraso.

No que respeita aos danos patrimoniais, o Reclamante indica que teve a necessidade de adquirir roupas e bens de primeira necessidade. Sucede, porém, que não faz prova de ter sofrido qualquer despesa nesse sentido, pelo que não pode considerar como provada a existência de um prejuízo dessa natureza na esfera daquele, pois a função das provas (artigo 341.º CC) é precisamente demonstrar a realidade dos factos e, neste caso, o ónus recaía sobre o Reclamante, o qual não o logrou preencher.

Os danos não patrimoniais, por seu turno, são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Neste sentido, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”.

O Reclamante demonstrou perante o Tribunal que esteve privado da sua bagagem durante todo o período que mediou a entrega da mesma no aeroporto de partida e mesmo após a sua chegada a Lisboa, uma vez finda a sua viagem. O mesmo é concluir que estiveram privados do seu uso durante todo esse período.

Ademais, toda a perturbação resultante de ficar privado dos seus bens fora do seu país (e mesmo continente) de residência permite concluir, deste modo, que existiram danos não patrimoniais.

Quanto ao montante de indemnização, determina o artigo 496.º, n.º 4 que o mesmo “é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º”. Não é possível quantificar o montante exato em que se cifram os danos não patrimoniais, mas também não se pode aceitar o montante apresentado pelo Reclamante por ser desproporcional.

No que concerne à privação do uso da bagagem diga-se o seguinte: caso tivesse existido perda ou extravio total da mesma, a responsabilidade da Reclamada cifrava-se em 1000 direitos de saque especial (DSE), conforme se dispõe no artigo 22.º n.º 2 da Convenção de Montreal. À presente data, e tal como se pode verificar na informação de câmbio diário DSE/EUR prestada no site do FMI, mil direitos de saque especial correspondem a 1.168 €. Este é o valor máximo em caso de perda total da bagagem, pelo que lhe não pode ser equiparada a situação de atraso na entrega.

Com base num critério de equidade, determina o Tribunal que deverá ser indemnizado o Reclamante em 100 DSE por danos não patrimoniais, por corresponder a dez por cento do valor máximo devido em caso de perda ou extravio total. Neste valor compreendem-se os danos sofridos pela privação da sua bagagem por um conjunto alargado de dias, mas também todos os desvalores sofridos pelo impacto que teve na sua possibilidade de desfrutar plenamente da sua viagem. Atendeu-se, igualmente, a existir conteúdo da bagagem que não pertencia ao Reclamante e pelo qual não pode ser compensado.

Por seu turno, determina o artigo 23.º da referida Convenção, a propósito da conversão das unidades monetárias, que “1. Os montantes expressos em direitos de saque especiais na presente convenção referem-se ao direito de saque especial tal como é definido pelo Fundo Monetário Internacional. A conversão dos montantes em moeda nacional efectuar-se-á, em caso de processo judicial, de acordo com o valor dessa moeda expresso em direitos de saque especiais à data da sentença. O valor em direitos de saque especiais da moeda de um Estado Parte que seja membro do Fundo Monetário Internacional será calculado em conformidade

com o método de valoração aplicado pelo Fundo Monetário Internacional à data da sentença para as suas próprias operações e transacções”.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido do Reclamante, condenando a Reclamada no pagamento de 116,85 (cento e dezasseis euros e oitenta e cinco cêntimos). Condena-se a Reclamada na devolução das custas suportadas pela Reclamante, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, através de transferência bancária para o IBAN a indicar pela Reclamante.

Deve a Reclamante, no prazo de três dias úteis, disponibilizar ao Tribunal um comprovativo oficial do seu IBAN para que seja remetido à Reclamada.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1.500 € (mil e quinhentos euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de julho de 2025

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)