

Processo n.º 3997/2025

Sentença n.º 153/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificada nos autos, representada pelos seus mandatários Dra. --- e Dr. ----, conforme procuração junta aos autos;

RECLAMADA: --, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. --, conforme procuração junta aos autos.

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 *ipsis verbis* equiparada a situação de atraso;

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

V. O ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado cabe àquele que invoca o mesmo, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que celebrou um contrato de prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a realizar a viagem Douala – Casablanca – Lisboa (voos --- e --), na data de 06.10.2025.

Contudo, e para o que interessa nos presentes autos, ao aterrar em Lisboa alega que a sua bagagem não tinha chegado. Nesse sentido, preencheu logo a documentação relativa ao incidente da bagagem (PIR: LISAT11460) no aeroporto. Após diversas insistências, alega que a bagagem lhe foi devolvida oito dias depois, contudo estaria incompleta, com diversos itens em falta. Neste contexto, alega que não lhe foram entregues diversas peças de roupa novas, sapatos, acessórios Apple, um drone DJI Mini SE e 650 € (seiscentos e cinquenta euros) em dinheiro. Posteriormente ao início da Reclamação, veio a Reclamada apresentar um inventário dos bens perdidos, os quais indica da seguinte forma: (i) vestuário adquirido na Mango no valor de 340,10 € (trezentos e quarenta euros e dez cêntimos), (ii) vestuário adquirido na Zara no valor de 729,63 € (setecentos e vinte e nove euros e sessenta e três cêntimos), uma Canon PowerShot SX540HS no valor 599,98 € (quinhentos e noventa e nove euros e noventa e oito cêntimos), um Apple MacBook Air 13" no valor de 1.129 € (mil cento e vinte e nove euros), um DJI Drone Mavic Mini SE no valor de 309,99 € (trezentos e nove euros e noventa e nove cêntimos), um Apple Watch Series 4 40mm no valor de 439,99 € (quatrocentos e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos) e 650 € (seiscentos e cinquenta euros) em dinheiro. Ademais, a aquisição de um computador ASOS no valor de 131,94 € (cento e trinta e um euros e noventa e quatro cêntimos).

Pelo exposto, peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 4.330,63 € (quatro mil trezentos e trinta euros e sessenta e três cêntimos), bem como na prestação de informações sobre a localização da bagagem.

A Reclamada defende-se por impugnação, designadamente alegando que a responsabilidade por extravio ou atraso na entrega da bagagem é regulada pela Convenção de Montreal e, como tal, está sujeita aos limites máximos previstos no artigo 22.º desse diploma, pelo que o pedido indemnizatório da Reclamante nunca poderia proceder nos termos em que está formulado. Ademais, impugna a existência de um atraso de oito dias na entrega, dado que a bagagem terá sido entregue no domicílio da Reclamante após cinco dias, conforme documentação que junta aos autos.

Por outro lado, alega que a Reclamante não faz prova de quaisquer danos ou despesas que tenha sofrido em virtude do atraso na entrega da bagagem, na medida em que não

demonstra que bens estavam no interior da bagagem aquando da viagem e porque todas as faturas juntas aos autos, com exceção da relativa a um computador, têm uma data anterior à da viagem. Para além do exposto, alega que artigos de elevado valor como, acessórios Apple, um drone DJI Mini SE e 650 € em dinheiro, não devem, nem podem ser transportados no porão, motivo pelo qual não pode ser responsabilizada por quaisquer alegados danos / extravio que se tenham verificado naqueles.

Quanto ao pedido de informações sobre a bagagem, a Reclamada alega não compreender aquela dado que a mesma já foi entregue. 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) A Reclamante adquiriu uma passagem para prestação de serviços aéreos com a Reclamada com vista a realizar a viagem Douala – Casablanca – Lisboa (voos AT509 e AT982), na data de 06.10.2025;
- c) Ao aterrar em Lisboa, a Reclamante verificou que a sua bagagem não tinha chegado;
- d) A Reclamante preencheu, no aeroporto de chegada, a documentação relativa ao incidente da bagagem (PIR: LISAT11460);
- e) A bagagem foi entregue à Reclamante no seu domicílio no dia 11.10.2025;
- f) O Reclamante viajou no âmbito da sua vida pessoal;
- g) A Reclamada dirigiu, por via de correio eletrónico à Reclamante, uma proposta indemnizatória de 400 € (quatrocentos euros).

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 a Reclamante tenha adquirido bens para substituir aqueles de que se encontrou privado durante este período;
- b) Que a Reclamante transportasse diversas peças de roupa novas, sapatos, acessórios Apple, um drone DJI Mini SE e 650 € (seiscentos e cinquenta euros) em dinheiro na bagagem de porão, designadamente: (i) vestuário adquirido na Mango no valor de 340,10 € (trezentos e quarenta euros e dez cêntimos), (ii) vestuário adquirido na Zara no valor de 729,63 € (setecentos e vinte e nove euros e sessenta e três cêntimos), uma Canon PowerShot SX540HS no valor 599,98 € (quinhentos e noventa e nove euros e noventa e oito cêntimos), um Apple MacBook Air 13" no valor de 1.129 € (mil cento e vinte e nove euros), um DJI Drone Mavic Mini SE no valor de 309,99 € (trezentos e nove euros e noventa e nove cêntimos), um Apple Watch Series 4 40mm no valor de 439,99 € (quatrocentos e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos) e 650 € (seiscentos e cinquenta euros);
- c) Que os bens descritos nas faturas constantes das flhs. 4-12 dos autos fossem transportados na bagagem da Reclamante;
- d) Que o computador ASOS no valor de 299,99 € € (cento e trinta e um euros e noventa e quatro cêntimos) tenha sido adquirido pela Reclamante e que a sua aquisição se destine a suprir alguma necessidade essencial causada pelo atraso na entrega da bagagem;
- e) Que os bens descritos nas faturas constantes das flhs. 14-24 dos autos fossem transportados na bagagem da Reclamante;
- f) Que os bens descritos nas faturas constantes da flh. 24 dos autos tivesse sido adquirido pela Reclamante;

- g) Que os bens descritos nas faturas constantes das flhs. 25-30 dos autos fossem transportados na bagagem da Reclamante.

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 provados, os mesmos resultam integralmente dos documentos juntos aos autos, por ambas as partes.

No que concerne aos factos não provados, entende o Tribunal que não foram juntos aos autos quaisquer elementos de prova que permitissem concluir que os mesmos se tivessem como provados. Com efeito, de acordo com o artigo 342.º do CC¹, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo e todos os factos não provados dos presentes autos consubstanciam factos constitutivos do direito alegado pela Reclamante.

Neste sentido, 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, sobretudo porque as faturas juntas aos autos são, com exceção da analisada no facto não provado d) anteriores à realização da viagem e atraso na entrega da bagagem. 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.

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.

Quanto aos factos não provados b), c), e), f) e g) não logrou a Reclamante apresentar junto do Tribunal prova suficiente para satisfazer esse ónus da prova, designadamente demonstrando que todos estes bens estavam na sua bagagem. Ademais, compulsando as faturas, os bens de maior valor eram bens frágeis, que nem deveriam constar da bagagem de porão. Não basta alegar que os bens estavam na bagagem, sendo, pelo contrário, necessário demonstrar essa realidade, pelo que estes factos se têm de considerar como não provados.

Quanto ao facto não provado d), não ficou sequer demonstrado a que título foi realizada esta aquisição e por quem. O documento junto aos autos identifica o bem, o número de encomenda, mas é omissivo quanto ao adquirente. Não só não se prova a finalidade para que foi adquirido, bem como fica por provar quem o adquiriu.

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 oficiosamente conhecer.

*

Entre a 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 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 a Reclamante celebrou 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) n.º 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 pela 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.

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

Neste ponto, importa principiar por destacar um elemento essencial no litígio: a bagagem da Reclamante foi entregue com atraso, mas não desapareceu por completo. Por conseguinte, o que está em apreciação são os alegados danos resultantes desse mesmo atraso, dado que não se provou, conforme se expôs na fundamentação da matéria de facto., que tenham extraviado os bens alegados.

No que respeita aos danos patrimoniais, a Reclamante indica que teve a necessidade de adquirir bens de primeira necessidade. Sucede, porém, que não faz prova de ter sofrido qualquer despesa nesse sentido, pelo que não se 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 a Reclamante, a 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.”.

A Reclamante demonstrou perante o Tribunal que esteve privada 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, isto é, durante um período de cinco dias. O mesmo é concluir que esteve privada do seu uso durante todo esse período. Esse dano

não é minimizado por se encontrar no seu domicílio, pois continua a verificar-se uma compressão do direito de propriedade.

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, salvo a existência declaração de declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo expedidor no momento da entrega da mercadoria à transportadora. 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, à data de hoje, a 1.179,52 € (mil cento e setenta e nove euros e cinquenta e dois cêntimos). 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. Neste sentido, o pedido indemnizatório da Reclamante nunca poderia proceder no valor peticionado, pois está limitado pelo disposto na Convenção de Montreal.

Com base num critério de equidade, e atendendo a que a bagagem foi devolvida, determina o Tribunal que deverá ser indemnizada a Reclamante em 250 DSE por danos não patrimoniais. Neste valor compreendem-se os danos sofridos pela privação da sua bagagem por um conjunto de dias, mas também todos os desvalores sofridos pelo impacto que teve no seu regresso a casa.

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 294,75 € (duzentos e noventa e quatro euros e setenta e cinco cêntimos), 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 4.330,63 € (quatro mil trezentos e trinta euros e sessenta e três cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de abril de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)