Processo n.º 200/2026

Sentença n.º 299/2026

---

1. PARTES

Reclamantes: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração e substabelecimento juntos aos autos.

2. SUMÁRIO

I. A perda ou extravio de bagagem no âmbito de um contrato de prestação de serviços aéreos é regulada de acordo com Convenção de Montreal para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (doravante Convenção de Montreal), de 28.05.1999;

II. O presente litígio subsume-se 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";

III. A Convenção de Montreal estabelece uma responsabilidade solidária entre a transportadora contratual e a transportadora de facto; em momento algum a Convenção de Montreal estabelece uma responsabilidade que dispense prova do dano.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante celebrou com a Reclamada contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com vista a viajar de Lisboa para Billund, Dinamarca, com a sua família. A viagem deveria ter ocorrido no dia 24.09.2025, pelas 05:00, contemplando uma escala em Amesterdão. Todavia, em virtude de uma greve do pessoal de terra em Amesterdão, a Reclamada providenciou uma solução alternativa para o reencaminhamento do Reclamante e da sua família.

Neste sentido, um dos passageiros viajou no dia 23.09.2025, partindo de Lisboa pelas 16:00 e realizando escala em Paris e chegando ao destino pelas 23:30. Esta viagem contemplava mala de porão, a qual alegadamente continha pertences dos três passageiros.

Os outros passageiros seguiram viagem no dia 24.09.2026, chegando ao destino pelas 15:00 da mesma data.

Sucede, porém, que o Reclamante alega que a mala de porão não lhe foi entregue. Neste contexto, alega que a bagagem apenas lhe foi entregue no dia 25.09.2025, pelas 12:00.

Face ao exposto, sustenta que foi necessário adquirir produtos de higiene e pessoais, pelo que solicitou a compensação legal devida junto da Reclamada. Face ao seu pedido, recebeu uma compensação de 100 € (cem euros).

Não concordando com o montante, vem peticionar a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 450 € (quatrocentos e cinquenta euros), correspondendo a um montante de 150 € (cento e cinquenta euros) por cada passageiro, nos termos da Convenção de Montreal para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (doravante Convenção de Montreal), de 28.05.1999.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por exceção e por impugnação. No que concerne à defesa por exceção, principia por invocar a ineptidão da petição inicial, dado que o Reclamante não indica na sua reclamação os números dos voos (o cancelado e os de reencaminhamento), o que impõe um ónus excessivamente oneroso na Reclamada com vista apresentação da sua defesa. Ademais, invoca a sua ilegitimidade passiva, dado que não configura a transportadora aérea operadora do voo de reencaminhamento no âmbito do qual a bagagem foi extraviada. Por outro lado, exceciona a legitimidade ativa do Reclamante para a totalidade do pedido, dado que está a peticionar a atribuição de uma indemnização em nome próprio, mas também em nome de outros passageiros sem ter um título que o autorize ou legitime para tal.

Finalmente, a Reclamada defende-se por impugnação, alegando, em síntese e sem prescindir do demais, que não foram juntos aos autos quaisquer comprovativos de danos e despesas que permitam dar por provada a existência dos mesmos. Alega ainda que a Convenção de Montreal não estabelece uma responsabilidade objetiva que dispense a prova dos danos. Peticiona a sua absolvição da instância em virtude da procedência das exceções alegadas, a sua absolvição parcial do pedido em virtude da ilegitimidade ativa do Reclamante e a sua absolvição do pedido *in totum*, caso assim não se entenda.

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) O Reclamante celebrou com a Reclamada contrato de prestação de serviços de transporte aéreo com vista a viajar de Lisboa para Billund, Dinamarca, com a sua família;
b) A viagem deveria ter ocorrido no dia 24.09.2025, pelas 05:00, contemplando uma escala em Amesterdão;
c) Em virtude de uma greve do pessoal de terra em Amesterdão, a Reclamada providenciou uma solução alternativa para o reencaminhamento do Reclamante e da sua família;
d) Um dos três passageiros foi reencaminhado no dia 23.09.2025, partindo de Lisboa pelas 16:00 (no voo AF1625) e realizando escala em Paris (no voo AF1764) e chegando ao destino pelas 23:30;
e) Ambos os voos foram operados pela ---;
f) Esta viagem contemplava mala de porão;
g) Os outros passageiros seguiram viagem no dia 24.09.2026, chegando ao destino pelas 15:00 da mesma data;
h) A mala de porão não foi entregue no dia 23.09.2025;
i) A mala de porão foi entregue no dia 25.09.2025;
j) Na data de 01.10.2025, o Reclamante apresentou reclamação quanto à perda da bagagem;
k) A transportadora aérea --- emitiu uma compensação no valor de 100 € (cem euros) a favor do Reclamante.

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 incorrido em despesas com a aquisição de bens em virtude do atraso na entrega da bagagem.

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, quer das 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.

De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC, "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" e, nos termos do n.º 2 da mesma norma "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita".

Os factos provados resultam na integralidade dos elementos documentais juntos aos autos pelas partes.

O facto não provado a), por sua vez, de acordo com o previsto no artigo 342.º, n.º 1 CC e com os artigos 22.º, n.º 2 e 33.º, n.º 4 da Convenção de Montreal, deveria ter sido provado pelo Reclamante. Com efeito, a Convenção de Montreal não estabelece uma responsabilidade objetiva que dispense os lesados de fazerem prova dos danos sofridos, pelo que ao não juntar aos autos quaisquer elementos que demonstrem que suportou prejuízos com a aquisição de bens em virtude do atraso na entrega da bagagem, não se pode considerar como provado esse facto. 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, capacidade e são legítimas.

Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Importa conhecer e decidir das exceções alegadas.

No que concerne à ineptidão da petição inicial, não procede a argumentação apresentada pela Reclamada. Da reclamação submetida à apreciação do presente Tribunal resulta com clareza qual o pedido e a causa de pedir alegada pelo Reclamante: a condenação da mesma numa indemnização em virtude do atraso na entrega da bagagem no âmbito de um contrato de prestação de serviços aéreos. É, de facto, um ónus acrescido determinar qual a relação contratual a que se refere o Reclamante, o qual deveria instruir a sua reclamação com os elementos de facto necessários, sobretudo porque se apresenta como um Reclamante cuidadoso sobretudo na alegação de diversos instrumentos jurídicos. No entanto, não pode o Tribunal desconsiderar a maior flexibilidade que se imprime à arbitragem de relações de consumo e ao facto de o Reclamante não estar acompanhado de mandatário judicial. Improcede, pois, esta exceção.

*

Quanto à ilegitimidade passiva, importa decidir. Na falta de disposição diretamente aplicável, deve o Tribunal socorrer-se do previsto no CPC[1], o qual estabelece no seu artigo 30.º, n.º 1, segunda parte, "(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer". Neste sentido, importa atender ao pedido e à causa de pedir apresentada pelo Reclamante.
Os presentes autos versam sobre a responsabilidade pelo atraso na entrega de uma bagagem no âmbito de um contrato de prestação de serviços aéreos. Nos termos do artigo 1.º, n.º 1 da Convenção de Montreal, "[a] presente convenção aplica-se a todas as operações de transporte internacional de pessoas, bagagens ou mercadorias em aeronave efectuadas a título oneroso. A presente convenção aplica-se igualmente às operações gratuitas de transporte em aeronave efectuadas por uma empresa de transportes aéreos". Estamos precisamente perante a situação prevista na primeira parte da norma: um contrato oneroso de prestação de serviços aéreos, motivo pelo qual o presente litígio se subsume à mesma.

A Reclamada apresenta-se, nos termos do artigo 39.º da referida Convenção, como a transportadora contratual e a --- surge enquanto transportadora de facto. A Convenção de Montreal, e contrariamente à opção acolhida no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004[2], atribui ao lesado a escolha da transportadora aérea contra a qual pretende litigar. Assim, nos termos do artigo 45.º da referida Convenção, "[r]elativamente ao transporte efectuado pela transportadora de facto, a acção por danos pode ser intentada, à escolha do autor, contra aquela transportadora ou a transportadora contratual ou contra ambas, conjunta ou separadamente. Caso a acção seja intentada apenas contra uma dessas transportadoras, esta poderá exigir que a outra transportadora seja chamada a intervir no processo, cujas regras processuais e efeitos serão regidos pela lei do tribunal que conhece a acção." Face ao exposto, a Reclamada surge como parte legítima nos autos.

*

[1] CPC – Código de Processo Civil.
[2] que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.° 295/91.

No que respeita à ilegitimidade ativa do Reclamante, assiste razão à Reclamada. Com efeito, na ausência de qualquer título que o legitime na representação dos outros passageiros – cuja identificação não consta sequer dos autos – o Reclamante apenas pode peticionar a atribuição de uma indemnização relativa aos seus direitos que entende terem sido violados. Sucede, porém, que o pedido do Reclamante se encontra deduzido nos seguintes termos "pagamento de uma indemnização de 450 € (quatrocentos e cinquenta euros), correspondendo a um montante de 150 € (cento e cinquenta euros) por cada passageiro, nos termos da Convenção de Montreal para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (doravante Convenção de Montreal), de 28.05.1999".

Neste sentido, sendo o direito à indemnização um direito do próprio, e na ausência de qualquer título de legitimação, não pode o Tribunal conhecer do mesmo por falta de legitimidade ativa. Na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC). A legitimidade ativa, por seu turno, é aferida nos termos do artigo 30.º n.º 1, primeira parte, do CPC, onde se estabelece "[o] autor é parte legítima quando tem interesse direto em demandar". Na ausência de qualquer título que legitime o Reclamante a litigar quanto aos danos alegadamente sofridos por outrem, absolve-se a Reclamada da instância quanto ao pedido de indemnização relativo aos demais passageiros, nos termos e com os devidos efeitos do artigo 278.º do CPC, prosseguindo os autos quanto ao restante, ou seja, quanto ao pedido indemnizatório de 150 € (cento e cinquenta euros) deduzido pelo Reclamante. Pelo exposto, procede, parcialmente, a exceção de ilegitimidade ativa.

*

O Reclamante celebrou com a Reclamada 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[3] (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera "consumidor todo aquele a quem sejam

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

(...) 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 organização e prestação de viagens aéreas e o Reclamante celebrou o contrato com a finalidade pessoal de ir de férias.

Estando qualificada previamente aferida a legitimidade passiva da Reclamada, pode o Tribunal analisar a questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se há lugar à indemnização por entrega tardia da bagagem e, caso a resposta seja afirmativa, qual o montante. 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 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.Neste ponto, importa principiar por destacar um elemento essencial no litígio: a bagagem do 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 expos na fundamentação da matéria de facto, que tenham extraviado os bens alegados.

No que respeita aos danos patrimoniais, o 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 o Reclamante, o qual não o logrou preencher. É certo que o Reclamante alegou que a Convenção de Montreal estabelece uma responsabilidade objetiva pela perda e atraso de bagagens, mas tal afirmação carece de ser complementada: a responsabilidade é objetiva porquanto prescinde da culpa como seu pressuposto, mas não encontra respaldo na norma legal a dispensa dos alegados lesados terem de provar a real produção do dano.

Em primeiro lugar, o artigo 19.º dispõe que "[a] transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias.", i.e., tem de existir dano causado aos passageiros. O artigo 22.º, n.º 2 da Convenção determina que "[n]o transporte de bagagens, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 1 000 direitos de saque especiais por passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo passageiro no momento da entrega da bagagem à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual. (...), ou seja, estabelece-se na norma o montante indemnizatório máximo. Em momento algum se diz que o montante indemnizatório é de 1000 direitos de saque: ter como limite 1000 direitos de que é uma formulação distinta de afirmar que tem esse valor. Neste sentido tem caminhado a jurisprudência, podendo ler no acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, sobre o mesmo tema, que "Para que exista obrigação de indemnizar é condição essencial que haja um dano."[4]

[4] De 17.10.2017, processo n.º 29811/15.0T8LSB.L1-1.

Ademais, conforme já afirmou o TJUE[5], "[n]os termos do terceiro considerando da Convenção de Montreal, os Estados Partes na mesma reconhecem «a importância de assegurar a proteção dos interesses dos utilizadores do transporte aéreo internacional, bem como a necessidade de uma indemnização equitativa com base no princípio da restituição»", ou seja, assenta na real e demonstrada existência de dano.

Deste modo, a responsabilidade prevista no artigo 19.º da Convenção de Montreal não prescinde da demonstração dos danos sofridos pelo Reclamante. Assim, incumbe ao passageiro alegar e provar os factos constitutivos do seu direito à indemnização, designadamente a existência de prejuízos patrimoniais ou não patrimoniais e o respetivo nexo de causalidade com o atraso na entrega da bagagem.
No que concerne aos danos patrimoniais, e conforme se decidiu aquando da fundamentação da matéria de facto, não resultaram provados em virtude da total ausência de prova nesse sentido.

Os danos não patrimoniais, por seu turno, também são tutelados pela Convenção de Montreal, conforme já afirmou na jurisprudência dos tribunais superiores[6]. 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 demostrou perante o Tribunal que esteve privado da sua bagagem durante o período compreendido entre as 23:30 de dia 23.09.2025 e as 12:00 de dia 25.09.2025, i.e., menos de quarenta e oito horas. O mesmo é concluir que durante esse período verificou-se uma compressão do seu direito de propriedade.
No que concerne à privação do uso da bagagem diga-se o seguinte: nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, na redação aplicável desde 28 de dezembro de 2024[7], a

[5] Processo C-292/24,de 05.06.2025, §3.
[6] Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 17.10.2017, processo n.º 29811/15.0T8LSB.L1-1.
[7] Nos termos do artigo 24.º da Convenção de Montreal, os limites de responsabilidade previstos nos artigos 21.º e 22.º estão sujeitos a revisão quinquenal pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), em função da inflação acumulada. Na sequência da revisão efetuada em 2024, a ICAO procedeu à

responsabilidade da transportadora por destruição, perda, avaria ou atraso na entrega da bagagem encontra-se limitada a 1.519 Direitos de Saque Especiais (DSE) por passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega. Considerando a taxa de conversão do Direito de Saque Especial divulgada pelo Fundo Monetário Internacional na data da presente decisão, aquele limite corresponde aproximadamente a 1.807,81 € (mil oitocentos e sete euros e oitenta e um cêntimos).

Por um lado, a bagagem nem esteve extraviada quarenta e oito horas e não existe prova de danos patrimoniais e ou de que algum dos bens constantes da bagagem tenha sido danificado. Por outro lado, a transportadora --- já indemnizou o Reclamante no montante de 100 € (cem euros), bem como considerando que 100 € (cem euros) correspondem aproximadamente a 84,02 Direitos de Saque Especiais (DSE), considerando a taxa de câmbio publicada pelo Fundo Monetário Internacional na data da presente decisão, por todos estes elementos. Atendendo a todos estes elementos e ao facto de o Reclamante só ter podido seguir viagem dia 25.09.2025, retomando o seu itinerário de férias conforme planeado nessa data, para poder recolher a bagagem, considera-se procedente a condenação da Reclamada no remanescente de 50 € (cinquenta euros), perfazendo o total de 150 € (cento e cinquenta euros) peticionados pelo Reclamante e subtraindo o já liquidado.

5. DECISÃO

Pelo exposto, considera-se parcialmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de 50 € (cinquenta euros), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, para o IBAN a indicar pelo Reclamante.

atualização dos limites de responsabilidade, tendo o limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, sido elevado de 1.288 DSE para 1.519 DSE, com efeitos a partir de 28 de dezembro de 2024.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 150 € (cento e cinquenta euros), que corresponde ao relativo ao pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)