

Sentença

Processo nº 2117/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

As companhias aéreas têm a responsabilidade de assegurar que os passageiros cheguem ao seu destino conforme o planeado, incluindo a entrega da bagagem. Embora pequenos atrasos nos voos possam parecer pouco expressivos, estes podem ter um impacto significativo, especialmente em voos de ligação, onde o tempo de espera é reduzido.

A incapacidade na coordenação entre voos e o atraso na entrega das bagagens podem resultar em desconforto e frustração para os passageiros.

Este incumprimento afeta a experiência de viagem e pode causar danos não patrimoniais, como ansiedade e stress.

As companhias aéreas devem, portanto, cumprir suas obrigações, minimizando os transtornos causados aos passageiros.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou de imediato para o julgamento arbitral.

1. 2. As Reclamantes peticionam: 1ª Reclamante: 220,00 € de compras de bens de primeira necessidade ainda não assumidas pela Reclamada, 50,00 € de danos na mala e 500, 00 € por danos não patrimoniais; 2ª Reclamante, 85,70 € de bens de primeira necessidade ainda não assumidas pela Reclamada, 50,00 € de danos na mala e 500, 00 € por danos não patrimoniais.

Pedem ainda juros de mora contados desde o dia que aguardam transferência até à data da prolação da sentença.

1.3. A Reclamada alegou que já pagou a maioria das despesas das Reclamantes, refuta o pagamento de 50,00 por danos nas malas a cada uma das Reclamantes, dado já o ter efetuado, e ainda falta de prova de algumas das despesas das Reclamantes.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber as Reclamantes têm direito a respetivamente:

1ª Reclamante: 220,00 de compras de bens de primeira necessidade ainda não assumidas pela Reclamada, 50,00 de danos na mala e 500, 00 € por danos não patrimoniais;

2ª Reclamante, 85,70 de bens de primeira necessidade ainda não assumidas pela Reclamada, 50,00 de danos na mala e 500, 00 € por danos não patrimoniais.

Pedem ainda juros de mora contados desde o dia que aguardam transferência até à data da prolação da sentença.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. As Reclamantes adquiriram por via da Logitravel uma viagem à Reclamada Porto - Veneza para o dia 22 de junho de 2024, docs 1 e 2;
2. O referido voo com o nº 1570, Porto – Veneza, com escala em Amesterdão, tinha partida prevista para as 5:00 e chegada pelas 8:30, hora local;
3. A partida do referido voo sofreu 15 m de atraso face à hora prevista, tendo as Reclamantes entregue à Reclamada três malas, duas de cabine e uma de porão;
4. A Reclamada enviou às Reclamantes, no dia 21 de junho, pelas 17:02, uma mensagem dizendo que o voo estava cheio e que deveriam dirigir-se ao check-in e entregar a bagagem de mão gratuitamente, docs 3 e 4;
5. Durante a aterragem, o comissário de bordo da Reclamada dirigiu-se aos lugares das Reclamantes tendo solicitado que as mesmas se levantassem, com urgência, e se dirigissem para junto da porta da saída, uma vez que o voo de ligação iria partir dentro de 10 minutos;

6. As Reclamantes alegaram que tal comportamento não cumpre o protocolo de segurança de qualquer companhia aérea;
7. As Reclamantes alegaram que não foi possível localizar as suas bagagens e que foram aconselhadas a embarcar no cruzeiro que iriam realizar dado que teriam ainda de efetuar o transfer para o navio cruzeiro e cumprir todo o protocolo de embarque, doc 5;
8. As Reclamantes embarcaram no cruzeiro sem qualquer bagagem;
9. As Reclamantes dirigiram-se à receção do cruzeiro para obterem informações sobre o que fazer para localizarem as suas malas;
10. As Reclamantes ligaram para a _____ que fora a agência com quem contrataram os voos e o cruzeiro;
11. As Reclamantes contactaram também a Reclamada que apenas as informou que poderiam comprar a bordo o que necessitassem e guardar os respetivos recibos, não tendo estipulado qualquer limite, apesar das Reclamantes terem insistido em saber se haveria um teto de despesas a respeitar;
12. As Reclamantes alegaram que apenas existiam uma única loja a bordo do navio cruzeiro e que a mesma não possuía todos os artigos necessários, destacando as Reclamantes a ausência de roupa interior;
13. As Reclamantes declararam que ficaram sem roupa interior durante 4 dias;
14. As Reclamantes declararam ainda que adquiriram carregador de telemóvel, roupa, calçado e artigos de higiene de primeira necessidade;
15. As Reclamantes sublinharam que durante metade da duração do cruzeiro passaram horas na receção a contactar a _____ e a Reclamada, sem usufruir das férias que havia programado e pago;

17. As Reclamantes apenas tiveram acesso à sua bagagem no dia 25 de junho pela noite, tendo ainda pago 70,00 € para o agente portuário levantar as suas bagagens no aeroporto de Mykonos, caso contrário não teriam acesso às suas malas;
18. Durante o período que estiveram sem bagagem, as Reclamantes tiveram vários episódios de ansiedade, tendo recorrido ao médico do cruzeiro;
19. As Reclamantes alegaram ainda que uma delas tem problemas de visão e que os óculos se encontravam na mala e que a outra sofre de síndrome do colon irritável cuja medicação se encontrava na mala;
20. As Reclamantes sublinharam o facto de não terem podido assistir ao jantar do capitão, pois estavam anemicamente desgastadas e perturbadas com toda a situação, não tinham roupa para tal evento, e que não era suposto estarem naquela situação, doc 6;
21. As Reclamantes declararam que a receção do cruzeiro não facilitou a sua vida a bordo, pois tinham um cartão de crédito do [redacted] bloqueado acima dos 250 €, o que não lhes permitiu fazer compras a bordo dos bens necessários;
22. As Reclamantes referiram que tiveram de andar enroladas em toalhas do cruzeiro pelos decks do navio, sem roupa interior, só tendo uns calções comprados na loja do cruzeiro e que usaram durante 3 dias consecutivos, incluindo nas saídas às cidades, doc 7;
23. As Reclamantes referiram que tiveram de suportar despesas extras no valor de 1039,00 Euros, acrescidas do facto de estarem a disponibilizar capital próprio para cobrir despesas que não estavam nos seus planos de viagem, docs 8 e 9;
24. As Reclamantes informaram que as malas lhes foram entregues danificadas, doc 10;
25. As Reclamantes referiram ainda que a Reclamada já pagou 732,60 €, sendo que reclamam o valor de 306,00 € em falta;

26. As Reclamantes alegam que faltam pagar pela Reclamante as seguintes quantias: à 1ª Reclamante a quantia de 220, 00 € e à 2ª Reclamante a quantia de 85,70 €;
27. As Reclamantes alegam ainda que possuem danos nas suas malas no valor de 100,00 €, respetivamente 50,00 € por cada mala danificada;
28. A Reclamada colocou em causa o valor probatório dos documentos de despesas apresentados pelas Reclamantes, alegando falta de prova;
29. Os documentos apresentados e emitidos pela loja do navio que identificava os bens, muito embora alguns fossem referidos de modo abreviado;
30. A Reclamada alegou que já pagou as malas danificadas no valor de 100,00 €.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos

Prova documental: 1, 4, 7, 20, 22, 23.

Prova por declaração: 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 29. 30.

Factos não provados: 28

3.1.3 Motivação

Relativamente à matéria de facto dada como provada, a mesma evidencia a responsabilidade da Reclamada pelos danos causados às Reclamantes, dado o seu *modus operandi*.

A Reclamada alega a falta de elementos de prova relativamente às despesas documentadas, não tendo fundamento e não apresentando uma lista das despesas que alega ter o pago. Não o fez na audiência de julgamento, nem em momento posterior.

3.2 Do Direito

O contrato celebrado entre as partes é um contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave. Caracteriza-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão.

O contrato de transporte aéreo internacional encontra-se regulado, em especial, pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a denominada Convenção de Montreal – Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional - e pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004. (doravante designado por Regulamento).

Considerando os factos provados, é possível afirmar que a Reclamada violou os direitos das Reclamantes, o que configura uma responsabilidade contratual por danos causados em virtude do não cumprimento das suas obrigações. A situação descrita sugere várias violações, a saber:

Atraso do voo e impacto nas condições de viagem: O atraso de 15 minutos do voo, embora não extremamente significativo, pode ser relevante em termos de desconforto para os passageiros, principalmente considerando os outros problemas ocorridos, como a perda temporária da bagagem e a pressão para embarcar rapidamente no voo de ligação.

Falta de assistência e comunicação deficiente: A falta de ajuda adequada por parte da Reclamada na localização das malas, a ausência de um limite claro para as despesas que as Reclamantes poderiam incorrer e o comportamento inadequado dos tripulantes a bordo violam os deveres de assistência ao passageiro previstos no **Regulamento (CE) n.º 261/2004** do Parlamento Europeu e do Conselho, que trata dos direitos dos passageiros em caso de atraso, cancelamento ou recusa de embarque, assim como das obrigações das transportadoras aéreas.

Falta de entrega da bagagem e danos nas malas: A Reclamada também incumpriu a sua obrigação quanto à entrega oportuna da bagagem das Reclamantes, o que causou prejuízos adicionais e danos físicos às malas. De acordo com a

Convenção de Montreal, a transportadora aérea é responsável pela entrega da bagagem em bom estado e dentro do prazo razoável, sendo também responsável pelos danos que ocorram à bagagem durante o transporte.

Danos não materiais e danos emergentes: O sofrimento psicológico e emocional das Reclamantes, incluindo episódios de ansiedade e desconforto, bem como as despesas extraordinárias que tiveram de suportar, podem ser compensados à luz do princípio da reparação integral do dano, previsto no **Código Civil**, nomeadamente nos artigos sobre responsabilidade civil (artigos 483.º e seguintes).

Danos materiais: A Reclamada também tem a responsabilidade de reparar os danos materiais causados, nomeadamente o valor das malas danificadas, conforme estabelecido na **Convenção de Montreal** (Artigo 17.º) e o direito das Reclamantes a serem reembolsadas pelas despesas extraordinárias comprovadas (Artigo 19.º).

Valor das despesas e prova: A Reclamada contestou a prova das despesas apresentadas pelas Reclamantes, mas não apresentou com a sua contestação evidência ou explicação substancial para contestar a validade das despesas. De acordo com o **Código de Processo Civil**, a parte que impugna um documento tem o ônus de provar a sua alegada falsidade ou improcedência, o que não aconteceu neste caso.

Por todo o exposto, em conformidade com a legislação vigente, a Reclamada é responsável pela reparação integral dos danos materiais e não materiais causados, incluindo o valor das despesas extraordinárias, bem como os danos à bagagem, tendo ainda de compensar as Reclamantes pelo incumprimento dos serviços prestados e pelo sofrimento causado.

A responsabilidade contratual por danos patrimoniais no direito português baseia-se em pressupostos fundamentais que devem ser cumpridos para que uma parte possa ser considerada responsável pelos danos causados à outra. Esses pressupostos estão bem definidos no Código Civil português, especificamente nos artigos sobre responsabilidade civil, que regulam as situações em que uma parte tem a obrigação de reparar o prejuízo causado.

Os principais pressupostos da responsabilidade contratual por danos patrimoniais são:

Existência de uma relação contratual válida

A responsabilidade contratual surge exclusivamente no âmbito de uma relação contratual pré-existente entre as partes, ou seja, deve haver um contrato entre o lesado e o responsável pelo dano. Este contrato pode ser de natureza expressa (escrito ou verbal) ou tácita (presumida pela lei ou pela prática das partes).

A existência de um contrato implica que ambas as partes tenham obrigações a cumprir e que a violação de uma dessas obrigações possa resultar em responsabilidade.

Culpa ou negligência do devedor

O princípio geral da responsabilidade obrigacional, enunciado no artigo 798º, do CC, supõe um ilícito (o incumprimento de obrigação), a culpa, um dano e uma relação causal entre aquele e este, sendo que há uma presunção geral de culpa do devedor (nº1, do artigo 799º).

Causalidade entre o incumprimento contratual e o dano

A responsabilidade só surge quando existe umnexo causal entre o incumprimento das obrigações contratuais e o dano patrimonial sofrido pela outra parte. Ou seja, o dano deve ser uma consequência direta e imediata do incumprimento do contrato. Para que o responsável seja considerado obrigado a reparar o dano, deve ser demonstrado que, sem o incumprimento contratual, o dano não teria ocorrido.

Ora os danos das Reclamantes foram provocados pelo comportamento da Reclamada.

Dano patrimonial

A responsabilidade contratual por danos patrimoniais exige que o lesado tenha sofrido um prejuízo económico. O dano patrimonial é uma perda efetiva ou um empobrecimento de natureza económica, seja através da perda de bens ou pela necessidade de pagar custos extras ou compensações em consequência do incumprimento do contrato.

De acordo com o artigo 564.º do Código Civil, o dano patrimonial deve ser concretizado e mensurável, podendo consistir tanto em danos diretos (danos materiais) como em lucros cessantes (perda de oportunidades ou de ganhos que a parte teria tido

não fosse o incumprimento).

É responsabilidade da parte que reclama a reparação do dano provar a existência do contrato, o incumprimento por parte do devedor, a culpa, que no caso se presume, a causalidade entre o incumprimento e o dano, bem como a existência e a extensão do dano patrimonial.

Situação que as Reclamantes lograram provar através de prova documental e por declaração.

Face ao exposto tem as Reclamantes direito a ser ressarcidas dos danos materiais sofridos e provados nos documentos exibidos e junto aos autos no valor de 220,00 e 85, 70 €, respetivamente 1ª Reclamante e 2ª Reclamante.

Considera-se que o *quantum* dos danos das malas foi pago pela Reclamada.

Relativamente aos danos não patrimoniais, incómodos, ansiedade causada pela situação, transtornos na saúde e outros, diremos o seguinte:

Os danos não patrimoniais resultantes de situações como a perda de bagagem e o incumprimento de obrigações contratuais pela Reclamada podem incluir transtornos psicológicos, como ansiedade e frustração, que afetam o bem-estar das vítimas ora Reclamantes.

O dano não patrimonial é o dano insuscetível de avaliação pecuniária, reportado a valores de ordem espiritual, ideal ou moral; é o prejuízo que não atinge em si o património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo.

Há uma ofensa a bens de carácter imaterial – desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro; é o prejuízo que, sendo insuscetível de avaliação pecuniária, porque atinge bens que não integram o património do lesado que apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária.

No caso dos autos, as Reclamantes sofreram graves impactos emocionais devido ao facto de não terem acesso à sua bagagem durante boa parte da viagem, o que causou um desconforto significativo, incluindo o desgaste emocional.

No tocante à determinação do *quantum* da indemnização do dano não patrimonial, a lei aponta nitidamente para uma valoração casuística, orientada por critérios de equidade (artigo 494, *ex-vi* artigo 493, 1ª parte, do Código Civil).

A única condição de ressarcibilidade do dano não patrimonial é a sua gravidade (artigo 496º, nº 1 do Código Civil).

Ora a ansiedade e o desconforto foram duas das consequências diretas dessa situação, uma vez que as Reclamantes passaram a viver em constante preocupação com a localização das suas malas e a necessidade de adquirir itens essenciais, como roupas e medicamentos.

Além disso, o facto de terem perdido parte das férias que haviam planeado e pago, devido ao tempo gasto a tentar resolver a situação e ao desconforto gerado pela falta de vestuário adequado, contribuiu para a frustração e a insatisfação com a experiência de viagem.

Esses transtornos e a perda de qualidade de vida durante as férias justificam a indemnização por danos não patrimoniais no valor de 500,00 € a cada uma das Reclamantes, uma vez que a experiência destas foi severamente afetada, prejudicando o seu estado emocional e psicológico.

O sofrimento causado deve ser compensado, como forma de atenuar o impacto negativo vivido pelas vítimas (Reclamantes).

4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a pagar às Reclamantes a quantia de 220,00 € e de 85,70 €, respetivamente à 1ª e à 2ª Reclamantes pelos danos patrimoniais, *in casu*, despesas efetuadas com bens de primeira necessidade ainda não pagos pela Reclamada, e ainda uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 500,00 € a cada uma das Reclamantes.

Condena-se ainda a Reclamada em juros de mora à taxa legal desde a notificação da presente sentença até ao integral pagamento, dado que o pedido efetuado pelas Reclamantes, desde o dia em que aguardavam a transferência não é determinado, nem determinável.

Notifique-se.

Porto 02.03.25

A Juiz-Árbitro,

Manoel António Almeida