

Sentença

Processo nº 2600/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - O transporte de passageiros e bagagens em aeronave rege-se pela Convenção de Montreal, aprovada pelo Decreto 39/2002, de 27 de Novembro.

II - O regime legal de indemnização por atrasos no transporte de passageiros e extravio de bagagens consagrado na Convenção inclui danos patrimoniais e não patrimoniais.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação pela ausência da Reclamada.

1. 2. A audiência arbitral realizou-se nos termos do artigo 35º, nº3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

1.3. A Reclamante peticiona uma indemnização por danos patrimoniais causados pelo atraso da chegada de bagagem, que se traduziram na aquisição de roupa e aluguer de veículo pago e não utilizado (77,75 € e 48,98 €, respetivamente), e indemnização de danos não patrimoniais pelos transtornos sofridos no valor de 750,00 €.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber as Reclamante têm direito a uma indemnização por danos patrimoniais no valor de 126,73 € e a uma indemnização de danos não patrimoniais no valor de 750,00 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de transporte aéreo de passageiros e bagagem relativo a dois adultos e dois menores;
2. A referida viagem realizou-se no dia 01.07.24 com origem no Porto e destino final Maiorca, com escala em Barcelona, voos VY8479 e VY3920, doc 1;
3. A Reclamante alegou que no dia da viagem se deslocou com a sua família para o aeroporto com bastante antecedência, tendo efetuado *check in* da bagagem de porão;
4. O voo Porto Barcelona sofreu um atraso de 2 horas;
5. O Referido atraso veio a refletir-se na hora da chegada a Barcelona, muito embora a Reclamante e a sua família tenham conseguido apanhar o voo de ligação ao destino final, Maiorca;
6. Na chegada a Maiorca, a Reclamante e a sua família, constatarem que a sua bagagem e a dos filhos não chegara ao destino;
7. A Reclamante alegou que apresentaram de imediato uma reclamação junto da Reclamada, doc 3;
8. A Reclamante alegou ainda que chegaram ao alojamento de férias sem qualquer bagagem, tendo de providenciar roupa para todos os membros do agregado, doc 4;
9. A Reclamante declarou que padece de doença cardíaca, diabetes e hipertensão crónicas e que, por isso, necessitava dos medicamentos que se encontravam na bagagem não chegada, doc 5;
10. A Reclamante alegou ainda que da ausência de toma de tais medicamentos podem resultar consequências muito graves para a sua saúde;
11. A Reclamante sublinhou que durante os primeiros quatro dias de viagem sentiu-se doente e psicologicamente abatida;
12. A Reclamante referiu que se viu obrigada a permanecer no quarto do hotel, não usufruindo dos serviços contratados, privando a sua família do gozo dos mesmos, pois o seu estado inspirava cuidados de saúde;
13. A Reclamante tinha providenciado um aluguer de veículo para explorar a ilha nos primeiros dias e viu-se impossibilitada de o fazer, apenas utilizando o

referido veículo em um dos dias para lhe facilitar a locomoção para efeitos de saúde, doc 6;

14. A bagagem só foi entregue pela Reclamada à Reclamante e sua família no 5º dia de estadia, sendo que esta tinha a duração de 8 dias;

15. A Reclamante no final da viagem reclamou junto da Reclamada pela via disponibilizada por esta última, as despesas com a aquisição de roupa, sendo que a Reclamada declarou apenas assumir o valor de 50,00 €, doc 7;

16. A Reclamante não aceitou a proposta da Reclamada;

17. A Reclamante referiu ainda que solicitou, em Maiorca, a marcação de uma consulta de cardiologia, mas que a mesma só seria possível para sexta-feira, sendo que o regresso na Portugal estava marcado para sábado e que a mala só chegou 5ª feira;

18. A Testemunha da Reclamante, _____, confirmou os factos alegados, tendo sublinhado a preocupação de todos com o estado de saúde da Reclamante.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 2, 7, 8, 9, 13, 15.

Prova por declaração: 1, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 14, 16, 17, 18.

Relativamente à matéria de facto, a mesma evidencia que a bagagem não chegou na mesmo dia e hora que os passageiros, Reclamante e sua família.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

Perante a factologia apresentada, ficou provado que o atraso na saída do voo Porto - Barcelona se refletiu no não embarque da bagagem no voo Barcelona – Maiorca, pelo que tal situação será da responsabilidade da Reclamada.

3.2 Do Direito

De acordo com a Convenção de Montreal, que regula os direitos e deveres em matéria de transporte aéreo internacional de passageiros e bagagem, a transportadora aérea é responsável pela perda, dano ou atraso na entrega da bagagem de porão.

O artigo 19.º da Convenção estabelece que o transportador é responsável pelo atraso na entrega da bagagem, salvo se demonstrar que tomou todas as medidas necessárias para evitar o dano ou que era impossível tomar tais medidas. A responsabilidade é limitada, mas a transportadora deve indemnizar o passageiro pelas perdas resultantes, incluindo despesas essenciais devido à ausência da bagagem.

No presente caso, a Reclamada, ao não entregar a bagagem dentro de um prazo razoável, causou danos significativos à Reclamante, incluindo não apenas inconvenientes materiais (necessidade de adquirir roupa), mas também riscos para a sua saúde, uma vez que necessitava dos medicamentos que estavam na bagagem perdida. Além disso, a falta de bagagem afetou o gozo da viagem, limitando a locomoção e o aproveitamento dos serviços contratados.

A falta de entregar a bagagem em tempo adequado durante uma viagem de 8 dias constitui uma violação da obrigação do transportador, gerando o direito à indemnização por danos materiais e não materiais.

Tendo em conta os factos provados e o disposto na Convenção de Montreal, a Reclamada é responsável pela perda e atraso da bagagem da Reclamante e da sua família.

O incumprimento das obrigações por parte da Reclamada causou danos materiais, como despesas com a compra de roupas essenciais e a impossibilidade de usufruir dos serviços contratados, bem como danos não materiais, relacionados com a saúde da Reclamante, que ficou sem acesso aos medicamentos necessários e viu sua condição de saúde agravada devido à falta de cuidados adequados durante os primeiros dias da viagem.

A Reclamada deverá indemnizar a Reclamante pelo valor total das despesas com a aquisição de roupa e outros itens essenciais devido à perda da bagagem, considerando o montante razoável, não limitando a indemnização a 50,00 €, proposta apresentada pela Reclamada. A indemnização deve ser ajustada para cobrir todas as necessidades decorrentes da ausência da bagagem.

A Reclamada deverá ainda indemnizar a Reclamante pelos danos não materiais, considerando a perda de qualidade de vida e o impacto na saúde da Reclamante devido à ausência dos medicamentos essenciais, bem como o transtorno psicológico e físico sofrido durante os primeiros dias da viagem.

Nos termos do artigo 22º, nº 2 da Convenção de Montreal “*no transporte de bagagens, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 1000 direitos de saque¹ 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. Nesse caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, exceto se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino*”.

Face ao pedido formulado pela Reclamante, e sabendo que os valores dos direitos de saque atualmente se fixam em 1519 DSE / EUR1900, verifica-se que o mesmo se encontra dentro do limite legal, pelo que deve ser admitido.

Face à questão dicidenda, dir-se-á que a Reclamada tem direito a ser ressarcida dos prejuízos materiais no valor de 77,75 € relativos à aquisição de roupas de primeira necessidade, montante que se revela razoável, e ainda o valor pago pela viatura 48,98 cf. docs 4 e 6.

¹ Valor atualmente atualizado para 1519 DSE / EUR1900.

Face aos transtornos causados à Reclamante, não acesso a medicamentos necessários para as patologias apresentadas, doc 5, os mesmos configuram danos não patrimoniais indemnizáveis.

No âmbito do direito do consumo os danos não patrimoniais são aqueles que não afetam diretamente o património ou a situação económica da vítima, mas que provocam sofrimento, dor, angústia ou afetam outros bens e interesses imateriais da pessoa.

Atente-se,

O dano moral refere-se ao sofrimento, à angústia, à dor ou à humilhação causados pela “desconformidade” do bem adquirido.

O dano psicológico traduz-se no impacto emocional causado pela não conformidade de um produto ou serviço e pode ser indemnizado, especialmente quando o defeito afeta a saúde do consumidor.

O dano social e familiar verifica-se sempre que a desconformidade do produto ou serviço afeta negativamente a dinâmica familiar ou social do consumidor, como no caso de atraso na entrega de bagagem, que pode prejudicar as férias da família e causar desconforto psicológico, afetando a interação e o bem-estar coletivo.

Em qualquer destes casos, o consumidor tem direito a ser indemnizado pelos danos não patrimoniais, caso consiga demonstrar o sofrimento ou prejuízo causado, independentemente de não haver um impacto direto no seu património.

Face à questão decidenda, verificam-se as três modalidades de danos referidos, pelo que deverá a Reclamada ressarcir a Reclamante através de uma indemnização por danos não patrimoniais, visando reparar o sofrimento e as aflições vividas pelo consumidor/Reclamante, com base na gravidade do dano e no impacto na sua vida.

Nestes termos, afigura-se razoável o pedido indemnizatório por danos não patrimoniais no valor de 750,00 € formulados pela Reclamante.

4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante o valor global de 876,73 € (77,75 gastos com roupa, 48,98 do aluguer da viatura, 750,00 € danos não patrimoniais)

Notifique-se.

Porto 16.0.25

A Juiz-Árbitro

Manoel António Almeida