

Sentença

Processo nº 1878/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - O contrato de transporte aéreo internacional de passageiros e bagagens rege-se pela Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, ratificada por Portugal através do Decreto n.º 39/2002, de 27 de agosto, e aplicável no ordenamento jurídico interno.

II - Nos termos da referida Convenção, o transportador aéreo é objetivamente responsável pelos danos resultantes da destruição, perda, avaria ou atraso da bagagem registada, salvo se demonstrar que adotou todas as medidas necessárias para evitar o dano ou que lhe era impossível tomá-las.

III - O atraso prolongado na entrega da bagagem registada constitui facto gerador de responsabilidade do transportador, sendo indemnizáveis as despesas comprovadamente suportadas pelo passageiro para suprir a privação temporária dos seus bens pessoais.

IV - Quando o atraso ocorre durante o período de férias ou em circunstâncias que impliquem privação de bens essenciais, o mesmo pode originar sofrimento moral, angústia, desconforto e frustração, suscetíveis de indemnização a título de dano não patrimonial, nos termos do artigo 496.º do Código Civil.

V - A compensação por danos não patrimoniais deve ser fixada equitativamente, ponderando a gravidade do dano, a duração da privação, o contexto pessoal e profissional do passageiro e as condições económicas das partes.

VI - São devidos juros de mora à taxa legal sobre as quantias indemnizatórias desde a data da citação, nos termos dos artigos 804.º, 805.º e 806.º do Código Civil, até integral pagamento.

1. Relatário

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

1. 2. A Reclamante peticiona uma indemnização por danos patrimoniais, correspondentes às despesas com a aquisição de bens de primeira necessidade no valor de 250,88€; uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 1500,00€ e juros de mora à taxa legal sobre as quantias referidas, contados desde a data da citação até integral e efetivo pagamento.

1.3. A Reclamada apresentou contestação onde alegou apenas assumir a responsabilidade face às despesas essenciais realizadas pela Reclamante em virtude do atraso da bagagem, refutando o pagamento de quaisquer outros danos.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante têm direito a uma indemnização por danos patrimoniais relativa à aquisição de bens de primeira necessidade, no valor de 250,88€; a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 1500,00€ e juros de mora à taxa legal sobre as quantias referidas, contados desde a data da citação até integral e efetivo pagamento.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

- 1 A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de transporte aéreo para os seguintes trajetos: voo no dia 01.09.23 Porto - Madrid - Palma de Maiorca; voo no dia 10.09.23 Palma de Maiorca - Madrid - Porto, docs 1 e 2;
2. A Reclamante no dia da partida, 01.09.23, pelas 10h35m, aquando o procedimento de embarque para o respetivo voo, transportava consigo bagagem de mão (marca);
3. Aquando do embarque a Reclamante foi informada pela tripulação de terra da Reclamada que, na cabine, os compartimentos de bagagem estariam lotados, motivo pelo qual a sua bagagem de mão teria de ser despachada para o porão;
4. A Reclamante alegou que a sua bagagem foi etiquetada com o nº UX907275 e remetida para o porão da aeronave com destino Palma de Maiorca, sendo que o mesmo procedimento fora efetuado a mais dois passageiros que a acompanhavam, doc 3;
5. A Reclamante alegou que após a chegada ao destino no dia 01.09.23, pelas 18h30m, quando seguidamente se dirigiu para a passadeira rolante nº 10 para recolha de bagagens, verificou, após larga espera, que a sua bagagem não tinha chegado, bem como a de um dos seus companheiros de viagem;
6. A Reclamante disse que se dirigiu imediatamente para o balcão de assistência de bagagens, , Asistencia equipajes, sita no aeroporto internacional de Palma

de Maiorca, onde reclamou formalmente pela bagagem, tendo sido emitido o Property Irregularity Report (PIR), doc 4;

7. A Reclamante esclareceu ainda que a funcionária da _____ sugeriu que o PIR fosse aberto apenas em nome da Reclamante, muito embora também abrangendo a bagagem não chegada de um outro seu companheiro de viagem;

8. A Reclamante informou que a sua bagagem, durante a sua estadia em Palma de Maiorca, nunca fora localizada, não aparecendo durante o período de férias ali gozado;

9. A Reclamante esclareceu que durante a sua estadia empreendeu vários esforços para tentar localizar a sua bagagem, apresentando inclusive fotos da sua bagagem para facilitar a localização, doc 5;

10. A Reclamante declarou ainda que durante a sua estadia em Palma de Maiorca se viu forçada durante os 10 dias da sua bagagem, tendo sido forçada a adquirir bens de primeira necessidade, sem usufruir minimamente dos bens que transportava;

11. A Reclamante acrescentou que as aquisições que teve de realizar implicaram sacrifício pessoal e financeiro, ficando muitíssimo aquém dos bens que transportava;

12. A Reclamante alegou que os gastos ascenderam a 250,88 €, doc 6;

13. A Reclamante referiu que em 22.09.23 enviou uma carta interpelatória, registada com aviso de receção, à Reclamada, bem como por correio eletrónico, para a Reclamada, _____, reclamando mais uma vez o reembolso das despesas na aquisição dos bens de primeira necessidade, incluindo um pedido global para bagagem perdida, docs 7 e 8;

14. A Reclamante referiu, ainda, que a bagagem fora-lhe entregue em 22.09.23 na sua residência, em Vila Nova de Gaia, com um atraso de 21 dias em relação à viagem contratualizada com a Reclamada;

15. A Reclamada esclareceu que aquando da receção da sua bagagem verificou que os seus pertences estavam completamente revirados, muito embora ali estivessem, à exceção do cadeado que nunca fora entregue e que fora retirado;

16. A Reclamada alegou que não se trata de uma perda de bagagem;

17. A testemunha da Reclamante, _____ Advogado, falou do transtorno causado pela falta da mala, referindo que a sua chegara no dia seguinte, tendo-se

deslocado ao aeroporto para a recolher;

18. A testemunha referiu que durante a estadia tinham sempre de saber se o alojamento tinha máquina de lavar e estendal, pois a Reclamante tinha todos dias de lavar a sua roupa;

19. A testemunha referiu que a mala da Reclamante só fora entregue depois de terem regressado a Portugal;

20. A testemunha da Reclamante, . referiu que a Reclamante ficara destroçada com a chegada da mala de um dos companheiros de viagem que também não chegara no dia da chegada, não tendo, porém, chegado a sua;

21. A testemunha declarou que a Reclamante adquiriu roupas económicas e que esteve sempre muito ansiosa, pois tinha de lavar todos os dias a sua roupa, tendo inclusive a testemunha lhe emprestado algumas roupas;

22. A testemunha referiu, ainda, que a Reclamante tinha no dia seguinte à receção da mala, quando a Reclamada lha entregara na sua residência, uma viagem de trabalho para a qual precisaria da roupa que estava dentro da mala, provocando-lhe ainda mais transtorno e ansiedade.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 1, 4, 6, 9, 12, 13.

Prova por declaração: 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.

O tribunal arbitral para a formação da sua convicção teve ainda em atenção a prova assessoria discutida na audiência de julgamento arbitral.

3.1.3 Motivação

Da análise crítica da prova produzida em audiência, documental e testemunhal, o Tribunal Arbitral considerou provados os seguintes factos.

A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de transporte aéreo com vista à

realização das viagens Porto–Madrid–Palma de Maiorca, no dia 1 de setembro de 2023, e Palma de Maiorca–Madrid–Porto, no dia 10 de setembro de 2023. No dia da partida, pelas 10h35, a Reclamante transportava consigo uma bagagem de mão, da marca Modarte, tendo sido informada pelo pessoal de terra da Reclamada de que os compartimentos destinados à bagagem na cabine se encontravam cheios, razão pela qual teria de despachar a referida mala para o porão da aeronave.

A bagagem da Reclamante foi então etiquetada com o número UX907275 e encaminhada para o porão, situação que também ocorreu com as bagagens de dois outros passageiros que a acompanhavam. Após a chegada ao destino, em Palma de Maiorca, pelas 18h30 do mesmo dia, a Reclamante dirigiu-se à passadeira rolante n.º 10 para recolher a sua bagagem, tendo verificado, após longa espera, que a sua mala não havia chegado, o mesmo sucedendo com a de um dos seus companheiros de viagem.

De imediato, a Reclamante apresentou reclamação junto do balcão de assistência de bagagem *baggage claim*, sito no aeroporto de Palma de Maiorca, tendo sido emitido o respetivo Property Irregularity Report (PIR). Por sugestão da funcionária da Groundforce, o PIR foi aberto apenas em nome da Reclamante, ainda que abrangesse também a bagagem não chegada do seu companheiro de viagem.

Durante toda a sua estadia em Palma de Maiorca, a bagagem da Reclamante não foi localizada, não lhe tendo sido devolvida em momento algum das suas férias. A Reclamante diligenciou no sentido da sua recuperação, apresentando fotografias da mala para facilitar a identificação, mas sem êxito. Assim, viu-se obrigada, durante os dez dias de permanência no destino, a adquirir bens de primeira necessidade, uma vez que não podia usufruir dos pertences que levava na bagagem.

As referidas aquisições implicaram sacrifício pessoal e financeiro, sendo de qualidade e valor bastante inferiores aos bens que transportava consigo. O total das despesas realizadas ascendeu a 250,88 €, conforme comprovado pela documentação apresentada.

Em 22 de setembro de 2023, a Reclamante remeteu à Reclamada uma carta interpelatória, enviada por correio registado com aviso de receção e igualmente por correio eletrónico, solicitando o reembolso das despesas efetuadas e a compensação pelos prejuízos sofridos. Nesse mesmo dia, a bagagem foi entregue na sua residência, em Vila Nova de Gaia, com um atraso de vinte e um dias relativamente à data da viagem contratada.

Quando recebeu a mala, a Reclamante constatou que os seus pertences se encontravam completamente revirados, faltando o cadeado, que não lhe foi restituído. A Reclamada, por seu turno, alegou que a situação não configurava perda de bagagem, mas apenas atraso na sua entrega.

As testemunhas ouvidas em audiência confirmaram o essencial da versão apresentada pela Reclamante. A testemunha _____, advogado e companheiro de viagem, referiu o transtorno causado pela falta da mala da Reclamante, explicando que a sua própria bagagem chegou no dia seguinte, tendo-se deslocado ao aeroporto para a recolher. Declarou ainda que, durante a estadia, procuravam alojamentos com máquina de lavar e estendal, pois a Reclamante tinha de lavar diariamente a sua roupa, confirmando também que a mala apenas foi entregue já em Portugal.

A testemunha _____ corroborou a situação de desconforto e ansiedade vivida pela Reclamante, relatando que esta ficou bastante abalada quando verificou que a bagagem de outro companheiro de viagem havia chegado, enquanto a sua permanecia desaparecida. Confirmou igualmente que a Reclamante adquiriu roupas económicas, lavava a sua roupa diariamente e que a própria testemunha lhe emprestou algumas peças de vestuário. Acrescentou ainda que a bagagem foi entregue na véspera de uma deslocação profissional da Reclamante, facto que lhe causou maior transtorno e preocupação.

Atenta a prova documental junta aos autos, os depoimentos prestados e a coerência global da narrativa, o Tribunal Arbitral considera provados todos os factos descritos, por se mostrarem consistentes, verosímeis e apoiados nos elementos de prova apresentados.

3.2 Do Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de transporte aéreo internacional de passageiros e bagagens, encontrando-se, por isso, sujeita ao regime previsto na Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, ratificada por Portugal através do Decreto n.º 39/2002, de 27 de agosto, e aplicável em toda a União Europeia. Nos termos do artigo 19.º da Convenção de Montreal, o transportador é responsável pelos danos resultantes de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou carga, salvo se provar que ele e os seus prepostos adotaram todas as medidas razoáveis para evitar o dano ou que lhes foi impossível adoptá-las.

No caso em análise, ficou demonstrado que a bagagem da Reclamante, embora tenha sido despachada no momento do embarque e devidamente etiquetada, não lhe foi entregue no destino, tendo apenas sido restituída 21 dias após o voo, e já na sua residência em Portugal. Tal circunstância constitui, de forma inequívoca, um atraso na entrega da bagagem registada, enquadrável na previsão do artigo 19.º da Convenção.

Em conformidade com o artigo 22.º, n.º 2 da Convenção de Montreal, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso da bagagem está limitada a 1.288 Direitos Especiais de Saque (DES) por passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega feita previamente pelo passageiro, o que não se verificou neste caso. Assim, a responsabilidade da Reclamada está sujeita a esse limite máximo.

Da prova produzida resulta que a Reclamante suportou despesas no valor de 250,88 €, relativas à aquisição de bens de primeira necessidade, em virtude do atraso da bagagem.

Estas despesas foram devidamente comprovadas e apresentam nexos causais diretos com o atraso verificado, pois visaram suprir a ausência dos bens pessoais que se encontravam na bagagem sob a custódia da Reclamada.

Deste modo, impõe-se reconhecer o direito da Reclamante a ser indemnizada pelos danos patrimoniais sofridos, nos termos da Convenção de Montreal.

Quanto aos danos não patrimoniais, entende este Tribunal que também são suscetíveis de indemnização, desde que se demonstre a sua ocorrência e o respetivo nexo causal com o comportamento lesivo.

Ora, o atraso prolongado na entrega da bagagem, sobretudo quando ocorre durante o período de férias e envolve situações de privação de bens essenciais, pode gerar sofrimento moral, angústia, desconforto e frustração, merecendo tutela indemnizatória.

Com efeito, ficou provado que a Reclamante sofreu significativo incómodo, ansiedade e constrangimento ao longo da sua estadia, tendo sido obrigada a lavar diariamente a sua roupa e a recorrer ao empréstimo de vestuário de terceiros, o que configurou um transtorno relevante da sua normal vivência e usufruto das férias.

Acresce que a mala apenas lhe foi entregue no regresso a Portugal, na véspera de uma deslocação profissional, potenciando ainda maior ansiedade.

Estes factos demonstram a existência de um dano não patrimonial efetivo, diretamente resultante do atraso imputável à Reclamada.

À luz do artigo 496.º do Código Civil, conjugado com o artigo 483.º do mesmo diploma, é devida uma compensação pelos danos não patrimoniais sempre que, pela sua gravidade, mereçam tutela do direito. Tal compensação deve ser fixada equitativamente, tendo em conta a natureza e a gravidade do dano, as circunstâncias do caso e as condições económicas das partes.

Assim, o Tribunal considera justo fixar a indemnização por danos não patrimoniais no montante de 1.000,00 €, quantia que se revela proporcional aos transtornos, angústia e incómodos vividos pela Reclamante, sem constituir enriquecimento injustificado.

Relativamente aos juros de mora, sendo a obrigação de indemnizar de natureza pecuniária, é aplicável o disposto nos artigos 804.º e seguintes do Código Civil, nomeadamente o artigo 805.º, n.º 3, segundo o qual os juros são devidos a partir da citação, à taxa legal em vigor, até integral e efetivo pagamento.

Em conclusão, verificando-se os pressupostos da responsabilidade do transportador aéreo pelo atraso na entrega da bagagem, nos termos dos artigos 17.º, 19.º e 22.º da Convenção de Montreal, e não tendo a Reclamada demonstrado que adotou todas as medidas razoáveis para evitar o dano, impõe-se a sua condenação no pagamento à Reclamante da quantia de 250,88 € a título de danos patrimoniais, de 1.000,00 € a título de danos não patrimoniais, acrescidas de juros de mora à taxa legal desde a data da citação até integral pagamento.

4. Decisão

Em face de todo o exposto, e com fundamento na prova produzida e na aplicação das normas constantes da Convenção de Montreal de 1999, bem como das disposições pertinentes do Código Civil português, o tribunal arbitral considera parcialmente procedente a presente reclamação, decidindo, em consequência, o seguinte:

Condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante:

- a) A quantia de 250,88 € (duzentos e cinquenta euros e oitenta e oito cêntimos), correspondente aos danos patrimoniais comprovadamente suportados pela aquisição de bens de primeira necessidade em virtude do atraso na entrega da bagagem;

- b) A quantia de 1.000,00 € (mil euros), a título de indemnização por danos não patrimoniais, decorrentes do desconforto, ansiedade e constrangimento sofridos pela Reclamante em resultado do atraso verificado;
- c) Juros de mora à taxa legal, contados sobre as quantias referidas desde a data da citação da Reclamada até integral e efetivo pagamento.
- d) taxas de arbitragem a suportar pela Reclamante.

Notifique-se.

Porto 05.11.25

A Juiz-Árbitro

Manoel António Mimoso