

## Sentença

**Processos nº 2537/2025**

**Reclamante:** [REDACTED]

**Reclamada:** [REDACTED]

### Sumário

**I – O transportador aéreo responde objetivamente pelos danos sofridos na bagagem durante o transporte, nos termos da Convenção de Montreal (artigos 17.º e 22.º), independentemente de culpa.**

**II – A responsabilidade do transportador exige: a entrega da bagagem sob a sua guarda; a ocorrência do dano durante o transporte; a reclamação tempestiva pelo passageiro.**

**III – A quantificação da indemnização deve refletir o valor real do bem danificado ou a sua substituição, podendo recorrer-se a estimativas razoáveis quando não seja possível apresentar a fatura original, nos termos do Código Civil (artigos 562.º e 566.º).**

**IV – A apresentação pelo transportador de uma proposta inferior à indemnização adequada não afasta a responsabilidade, devendo a indemnização corresponder ao prejuízo efetivamente sofrido pelo passageiro.**

**V – Limites legais da responsabilidade: a Convenção de Montreal estabelece teto para a bagagem, atualizado periodicamente, atualmente fixado em 1.288 DSE por passageiro.**

### 1. Relatório

1.1. O Reclamante pretende que a Reclamada proceda ao pagamento da mala que chegara danificada.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação, dado que a Reclamada, embora regularmente citada, não compareceu, nem contestou, tendo-se passado, de imediato, para o julgamento arbitral nos termos do artigo 35º, nºs 2 e 3 da LAV.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito ao pagamento da mala danificada no valor de 179,00 €.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. No dia 14.08.25, o Reclamante realizou uma viagem que tinha adquirido junto da [REDACTED], com destino à Jamaica, cujos voos foram operados pela Reclamada, doc 1;
2. No voo de regresso a Portugal, entre Montego Bay e Lisboa, o Reclamante ao recolher a sua mala, marca Roncato, no aeroporto, verificou que a mesma possuía uma roda partida, impossibilitando o seu uso, doc 2;
3. O Reclamante efetuou, de imediato, no aeroporto, uma reclamação escrita, reportando danos na bagagem, doc 5;
4. O Reclamante alegou que no dia 16.08.25 enviou por email reclamação à Reclamada, tendo esta respondido no dia seguinte, solicitando informações sobre cartão de embarque, fatura, bagagem, fotos, endereço, custo da mala e antiguidade, doc 6;
5. O Reclamante alegou que enviou toda a informação solicitada, referindo que não possuía a fatura-recibo da mala objeto dos presentes autos, mas que juntava informação atual sobre uma mala com as mesmas características, apresentando um valor de 179,00€, doc 3;
6. O Reclamante informou que a Reclamada propôs um pagamento de 70,00€ relativamente à mala danificada, tendo o mesmo comunicado que recusou tal proposta, pois nem sequer correspondia a 50% do valor da mala danificada, docs 4 e 7.

#### 3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados todos os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 2, 3, 4, 5, 6.

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

### 3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção quanto à matéria de facto com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, apreciada à luz das regras da experiência comum, tendo ainda em consideração a circunstância de a Reclamada, embora regularmente citada, não ter comparecido nem apresentado contestação, muito embora tal situação não acarrete efeitos cominatórios.

Desde logo, quanto à realização da viagem, deu o Tribunal como provado que, no dia 14 de agosto de 2025, o Reclamante efetuou uma viagem com destino à Jamaica, adquirida junto da [REDACTED] tendo os voos sido operados pela Reclamada. Tal facto resulta da análise da documentação junta aos autos, designadamente dos comprovativos de viagem apresentados, os quais não foram impugnados e se mostram coerentes com o restante acervo probatório.

Resultou igualmente provado que, no voo de regresso a Portugal, no trajeto entre Montego Bay e Lisboa, o Reclamante, ao proceder ao levantamento da sua bagagem no aeroporto, verificou que a mala de marca Roncato se encontrava danificada, apresentando uma roda partida, o que inviabilizava o seu uso normal. Este facto encontra suporte na prova documental junta, em particular no registo fotográfico e no relatório de dano da bagagem, documentos que evidenciam de forma objetiva o estado da mala após o transporte aéreo.

Ficou ainda demonstrado que o Reclamante apresentou, de imediato, reclamação escrita no aeroporto, reportando os danos verificados na bagagem. Tal atuação revela-se conforme ao procedimento habitual em situações desta natureza e encontra-se devidamente comprovada pelo documento junto aos autos, o qual consubstancia o registo formal do dano junto da transportadora aérea.

O Tribunal deu também como provado que, no dia 16 de agosto de 2025, o Reclamante dirigiu à Reclamada uma reclamação por correio eletrónico, tendo esta respondido, solicitando diversos elementos instrutórios, nomeadamente cartão de embarque, fatura da mala, identificação da bagagem, fotografias, endereço, custo e antiguidade da mala.

Estes factos resultam da troca de comunicações eletrónicas junta aos autos, cuja autenticidade não foi posta em causa.

Resultou igualmente provado que o Reclamante remeteu à Reclamada toda a informação solicitada, esclarecendo, contudo, que não dispunha da fatura-recibo da mala danificada, por se tratar de um bem adquirido anteriormente, tendo, ainda assim, junto informação atual relativa a uma mala com características equivalentes, da mesma marca, cujo valor ascendia a € 179,00. Tal factualidade encontra suporte na prova documental apresentada, que permite ao Tribunal formar uma convicção razoável quanto ao valor de mercado de um bem equivalente.

Por fim, ficou provado que a Reclamada apresentou ao Reclamante uma proposta de pagamento no montante de € 70,00, a título de compensação pelos danos na bagagem, proposta essa que foi recusada pelo Reclamante, por considerar que o valor oferecido não correspondia sequer a metade do valor da mala danificada. Este facto resulta das comunicações trocadas entre as partes, juntas aos autos, e mostra-se coerente com a posição assumida pelo Reclamante ao longo do processo.

A ausência de contestação por parte da Reclamada, apesar de regularmente citada, não determina automaticamente a procedência da pretensão do Reclamante, mas reforça a credibilidade da prova apresentada e a coerência interna da versão dos factos por este alegada, na medida em que não foi produzida qualquer prova em sentido contrário.

O Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos em audiência, na medida em que contribuíram para uma melhor compreensão do contexto factual e da sequência temporal dos acontecimentos, reforçando a convicção formada quanto à veracidade dos factos dados como provados.

#### **4. Do Direito**

O litígio submetido à apreciação do Tribunal Arbitral respeita à responsabilidade da transportadora aérea pelos danos sofridos na bagagem do passageiro durante o transporte aéreo internacional, estando, por isso, sujeito ao regime jurídico constante da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, aplicável ao transporte aéreo

internacional de passageiros, bagagens e carga, e em vigor no ordenamento jurídico português.

Nos termos do artigo 17.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, o transportador é responsável pelo dano resultante da destruição, perda ou avaria da bagagem registada, desde que o facto que causou o dano tenha ocorrido a bordo da aeronave ou durante qualquer período em que a bagagem se encontrasse sob a sua guarda. Resultou provado que a mala do Reclamante foi entregue à transportadora aérea e que, aquando do seu levantamento no aeroporto de destino, se encontrava danificada, apresentando uma roda partida, o que permite concluir que o dano ocorreu durante o período em que a bagagem se encontrava sob a guarda da Reclamada.

A responsabilidade prevista na Convenção de Montreal assume natureza objetiva, não dependendo da prova de culpa do transportador, bastando ao passageiro demonstrar a existência do dano e o nexo temporal com o transporte aéreo, o que, no caso concreto, se encontra suficientemente demonstrado pela prova produzida.

Acresce que, nos termos do artigo 31.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, no caso de avaria da bagagem, o passageiro deve apresentar reclamação ao transportador no prazo de sete dias a contar da data de receção da bagagem. Resultou provado que o Reclamante apresentou reclamação escrita imediatamente no aeroporto, tendo posteriormente reiterado a sua pretensão junto da Reclamada por via eletrónica, pelo que se mostra plenamente cumprido o ónus de reclamação tempestiva imposto pela Convenção.

Quanto à indemnização devida, estabelece o artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, que a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso da bagagem está limitada a 1.288 Direitos de Saque Especiais (DSE)<sup>1</sup> por passageiro, salvo declaração especial de valor. O valor peticionado pelo Reclamante, no

<sup>1</sup> Cf. Atualização dos direitos de saque:  
[https://www.2023.icao.int/secretariat/legal/Pages/2019\\_Revised\\_Limits\\_of\\_Liability\\_Under\\_the\\_Montreal\\_Convention\\_1999.aspx?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.2023.icao.int/secretariat/legal/Pages/2019_Revised_Limits_of_Liability_Under_the_Montreal_Convention_1999.aspx?utm_source=chatgpt.com)

montante de € 179,00, encontra-se manifestamente aquém do referido limite legal, não se colocando, por conseguinte, qualquer questão de ultrapassagem do teto indemnizatório previsto na Convenção.

No que respeita à quantificação do dano, importa ter presente que, nos termos gerais do direito civil, consagrados no artigo 562.º do Código Civil, a indemnização deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento danoso. Não sendo possível a reparação natural, designadamente quando o bem se torna inutilizável para o fim a que se destinava, deve a indemnização assumir natureza pecuniária, nos termos do artigo 566.º do mesmo diploma.

No caso vertente, resultou provado que a mala ficou inutilizada para o seu uso normal, sendo razoável e conforme às regras da experiência comum considerar que a quebra de uma roda inviabiliza a utilização adequada de uma mala de viagem. Não tendo o Reclamante apresentado a fatura de aquisição do bem, mas tendo junto prova do valor de mercado atual de uma mala com características equivalentes, entende o Tribunal que tal elemento é suficiente para efeitos de determinação equitativa do montante indemnizatório, em consonância com o disposto no artigo 566.º, n.º 3, do Código Civil, que admite a fixação da indemnização segundo critérios de equidade quando não seja possível averiguar com exatidão o valor do dano.

A proposta apresentada pela Reclamada no montante de € 70,00, além de não ter sido aceite pelo Reclamante, não se mostra adequada a repor a situação patrimonial lesada, por se revelar manifestamente desproporcionada face ao valor de substituição do bem danificado, não cumprindo, assim, a função ressarcitória da responsabilidade civil.

Em face do exposto, estando demonstrados os pressupostos da responsabilidade do transportador aéreo previstos na Convenção de Montreal — dano, ocorrência durante o transporte e reclamação tempestiva — e não sendo excedidos os limites indemnizatórios legalmente estabelecidos, assiste ao Reclamante o direito a ser indemnizado pelo valor

correspondente à mala danificada, no montante de € 179,00, nos termos conjugados da Convenção de Montreal e das normas gerais do Código Civil.

## 5. Decisão

Julga-se a reclamação procedente e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de € 179,00, a título de indemnização pelos danos causados na bagagem.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto 20.01.25

A Juiz-Árbitro

