

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 2783/2025

SUMÁRIO:

I - Por força da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação efetiva, conjugados com os termos que tenham sido contratados ou que no caso se apliquem aos bilhetes emitidos.

II - O apuramento de responsabilidade civil depende do cumprimento de vários pressupostos legais.

III - A perda de bagagem está devidamente regulada em termos legais.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CICAP foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 13 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, é fixado de acordo com o pedido que o tribunal arbitral recebe da reclamante aquando da apresentação do mesmo.

Neste caso centra-se na discussão de petição de indemnização por danos pela perda de bagagem que ocorreu, face ao alegado nos seguintes termos:

O requerente comprou e a requerida vendeu uma passagem aérea para o dia 10 de setembro de 2025 com partida do Porto para Menorca com escala em Barcelona utilizado o serviço de transporte da requerida tendo-lhe sido associado o número de reserva OP6D5E.

No referido voo a bagagem do requerente foi dada como perdida pela requerida.

O requerente reportou imediatamente a ocorrência, descreveu a bagagem e preencheu o relatório de irregularidade de bagagem com o nm.º MAHVY49063, enviando igualmente reclamação escrita para a requerida anexando fotografia do momento do check in, comprovativo do PIR email da requerida confirmando a perda de bagagem, a lista de itens desaparecidos e o valor despendido de €2110.14 para substituir os mesmos conforme documento que consta dos autos.

Decorridos 21 dias desde a perda da bagagem esta não foi encontrada e o requerente não recebeu qualquer indemnização da requerida.

Em virtude da perda definitiva da bagagem e da ausência de solução por parte da reclamada, pretende ver o ressarcimento dos danos sofridos nos termos da lei.

A Reclamada não apresentou contestação escrita, nem esteve presente na audiência nem se fez representar.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao apresentado fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€2110.13** (dois mil cento e dez euros e treze cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante, acompanhado da esposa.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvida o presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos factos tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante adquiriu uma viagem do Porto para Menorca, com escala em Barcelona
- b. Realizada no dia 10.09.2025, com o código reserva OP6D5E
- c. Na chegada ao destino a bagagem despachada e registada não se encontrava
- d. Foi feita reclamação em formulário próprio,
- e. Sem que a mala aparecesse nos 21 dias seguintes,
- f. Tendo o Reclamante reclamado por escrito, e apresentado a 07.10.2025 a lista dos itens perdidos:

Lista do conteúdo da mala		
Produtos:	Quantidade:	Valor estimado (€):
Passaporte:	2	140
Ténis:	2	110
lenços:	5	25
Boxers:	4	100
Roupa interior:	6	60
Pijamas:	1	20
Meias:	3	30
Calções:	2	70
Camisas:	5	350
T-shirt:	3	70
Blusas:	2	50
Túnicas:	2	80
Camisola de algodão:	3	140
Vestidos:	2	60
Calças:	1	40
Fatos de banho:	4	150
Toalhas de praia:	2	40
Sacos de toilette:	2	140
Cosmetica e Perfumes:	-	70
Artigos de Toilette:	-	30
Medicação:	-	40
Casaco:	1	160
Compras para remediar a falta da mala:	-	135,14
Total		2110,14

- g.
- h. Que este tribunal dá como provados, sendo que quanto ao valor de compras realizadas, como danos patrimoniais, constam os comprovativos nos autos, em €135.13
- i. E as demais quantias peticionadas tratam-se de valores estimados para danos não patrimoniais no restante em €1975.
- j. A situação de estar todas as férias em Menorca, que seria de descanso e lazer foi deveras angustiante para o reclamante e a esposa
- k. Ficando sem os seus pertences pessoais
- l. Onde constam os seus passaportes que havia despachado por segurança,

- m.* Confiando em todo o serviço da Reclamada.
- n.* Tendo tido níveis de stress e de preocupação que o levam a requerer o pagamento destes mesmos danos não patrimoniais dos elementos em causa
- o.* Ainda que se abstenha de pedir outras quantias a título moral pelo ocorrido na sua descrição aos autos.
- p.* Nunca foi contactado com nenhuma resposta ou resolução final,
- q.* Havendo apenas um email automático da reclamada datado de 20.09.2025 a indicar que continuavam a procurar a bagagem
- r.* Sem mais.

7.2. Dos factos tidos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que a Reclamada cumprido com todos os direitos dos consumidores;
- b. Que a Reclamada tenha ressarcido os passageiros pela bagagem dada como perdida
- c. E por todos os transtornos tidos com esta situação.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/testemunhos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

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. Nos termos das regras gerais do ónus da prova,

determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda quanto a transporte aéreo de passageiros, que fica sujeito ao Regulamento do transporte aéreo de passageiros Regulamento n.º 261/2004.

Contudo da matéria factual foi colocado em causa um pedido de indemnização/compensação relativo à perda definitiva da bagagem registada do passageiro, cuja tutela recai sobre a Convenção de Montreal.

Nos termos do art. 17.º da mesma no seu nm 3 é estipulado que:

«3. Caso a transportadora admita a perda de bagagem registada ou esta não chegue no prazo de vinte e um dias a contar da data em que deveria ter chegado, o passageiro pode fazer valer contra a transportadora os direitos decorrentes do contrato de transporte.»

Prevê ainda o art. 18.º que:

«Artigo 18.o Danos causados a mercadorias 1. A transportadora é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria da mercadoria, desde que o evento causador do dano ocorra durante o transporte aéreo.»

Conjugado ainda com o art. 19.º:

«Artigo 19.o Atrasos A transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias. Não obstante, a

transportadora não será responsável pelo dano resultante de atraso se provar que ela ou os seus trabalhadores ou agentes adoptaram todas as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas para evitar o dano ou que lhes era impossível adoptar tais medidas»

Nos termos do art. 22. N.º 2:

«2. No 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. Nesse caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, excepto se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino.»

Sendo que o valor à data da viagem previsto na Convenção já estava atualizado a 1519 DES, o que corresponde à data de hoje a €1861.98¹, como valor máximo estipulado pela lei para o pagamento de danos por perda de bagagem.

Assim e como supra se aludiu de acordo com a Convenção de Montreal, a transportadora aérea é responsável pela perda, dano ou atraso na entrega da bagagem de porão.

E 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.

¹ Fonte Banco de Portugal: à taxa de 1,23, a 14.03.2026.

Sendo esta uma responsabilidade limitada, contudo não há duvidas que tem a transportadora o dever 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 ao Reclamante e esposa, incluindo não apenas inconvenientes materiais (necessidade de adquirir roupa), mas também a perda de documentos, e objetos pessoais que estavam na bagagem perdida.

Também não podemos deixar de sublinhar que a falta de bagagem afetou o gozo da viagem, limitando o aproveitamento dos serviços contratados.

A falta de entregar a bagagem em tempo adequado durante uma viagem com aquele lapso temporal contratado 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, Reclamada é responsável pela perda e atraso da bagagem do reclamante e sem duvida com que este 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 perda de documentos, a perda de bens materiais com valor sentimental, a angústia das férias ameaçadas, sem saber dos seus pertences, e toda a preocupação alusiva à bagagem, ultrapassados que foram em muito os 21 dias depois da data que deveria ter ocorrido a entrega.

A reclamada deverá indemnizar o reclamante pelo valor total das despesas com a aquisição de roupa e outros itens essenciais devido à perda da bagagem, no valor de €135.13.

Mas a indemnização deve ser ainda ajustada para cobrir todas as necessidades decorrentes da ausência da bagagem, devendo ainda indemnizar o Reclamante pelos danos não materiais, considerando a perda de qualidade de vida e o impacto nas férias do reclamante devido à ausência dos seus bens essenciais, bem como o transtorno psicológico e físico sofrido durante toda a viagem, tendo passado todo o tempo sem a sua bagagem que ficou irremediavelmente perdida.

Face ao pedido formulado pelo Reclamante (€2110,13), e sabendo que os valores dos direitos de saque atualmente se fixam em 1519 DSE (1861.98) verifica-se que o mesmo se encontra um pouco acima do limite legal, pelo que deve ser admitido parcialmente o pedido.

No âmbito do direito do consumo, nomeadamente pelo art. 12.º da Lei 24/96, de 31 de julho, são admissíveis os danos não patrimoniais como 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, no sofrimento, angústia, dor ou humilhação causados pela "desconformidade" do bem/serviço adquirido, que afetou negativamente a dinâmica familiar ou social do consumidor, como no caso de atraso na entrega de bagagem, que prejudicou as férias da família e causou 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, o que o tribunal entende que fez.

Pelo que deverá assim a reclamada ressarcir o reclamante através de uma indemnização por danos não patrimoniais, visando reparar o sofrimento e as

aflições vividas com base na gravidade do dano e no impacto na sua vida, no valor de €1726.85.

Assim e sem mais considerações, tem a pretensão de ser deferida, mas decaindo parcialmente o valor peticionado, para o limite estipulado na lei em €1861.98, quanto a indemnização total por perda de bagagem nos termos da Convenção de Montreal, entendendo que face à ausência de outro justificativo, e considerando os danos não patrimoniais apresentados, a limitação legal prevista é adequada à compensação dos danos sofridos.

Termos em que deve a Reclamada pagar ao Reclamante a quantia global de €1861.98.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas ou a pagar no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento de €1861.98.

Deposite e notifique.

Porto, 13 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos