

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2250_2025.

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a prestadora de serviço público essencial, com quem a demandante contratou a viagem, cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de transporte aéreo de passageiros, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, assiste-lhe o direito a ser indemnizada pelos danos que resultaram provados, à luz daquela Lei e da Convenção de Montreal (Unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional).

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante [REDACTED], residente na [REDACTED], apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **2250_2025**, contra a demandadas [REDACTED]

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, por indisponibilidade das mesmas para o efeito, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na redação introduzida pela Lei n.º51/2019, de 29/07, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na condenação solidária no pagamento da quantia de €500,00 a título de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que alegam lhe terem sido causados em consequência da atuação ilícita da mesma.

Por sua vez, a demandada “██████” contestou, por escrito, a ação arbitral, defendendo-se por impugnação e exceção, alegando, para o efeito, que devem ser apenas consideradas para reembolso as despesas realizadas até ao dia 10 de agosto e as despesas incorridas com o objetivo de substituir o conteúdo da bagagem, requerendo, a final, a condenação solidária das demandadas no pagamento das despesas provadas documentalmente.

A demandada “██████” não contestou a ação arbitral e não esteve presente ou representada na audiência arbitral.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 17-03-2026, pelas 10:05.

A demandante estava presente, a demandada “██████” representada pela Sr.ª Dr.ª ██████ ██████, Advogada, e a demandada “██████” ausente e sem representação, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação prévia à audiência arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência arbitral.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: **Omissão de apresentação de contestação pela demandada:**

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da demandada “[REDACTED]”.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CICAP, “*Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante*”.

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pela demandante.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal condene, solidariamente, as demandadas no pagamento de uma indemnização no valor de €500,00 por conta dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alegadamente lhe terão sido causados em consequência da atuação das mesmas no âmbito do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros contratado com a demandada “[REDACTED]” e operado pelas duas demandadas.

Analisado, assim, o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€500,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pelo demandante contra as demandadas.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral, o depoimento da testemunha [REDACTED], os documentos junto aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. A demandada “[REDACTED]” tem por objeto social a exploração de serviços públicos de transporte aéreo de passageiros, carga e correio, bem como a prestação de serviços e a realização das operações comerciais, industriais e financeiras relacionadas direta ou indiretamente com a referida exploração e, ainda, exercer quaisquer outras atividades consideradas convenientes aos interesses empresariais;
2. A demandada “[REDACTED]” tem por objeto social a exploração de serviços de transporte aéreo de passageiros;
3. No início do corrente ano a demandante adquiriu à demandada “[REDACTED]” uma passagem aérea com o bilhete número PEHY2S para a realização das viagens nele especificadas;
4. No dia 05-08-2025 a demandante iniciou a viagem com o voo na demandada “[REDACTED]” que saiu de Lisboa com mais de uma hora de atraso;
5. A demandada “[REDACTED]” não colocou a mala da demandante no porão do avião;

6. O voo chegou com atraso a Nova York limitando e comprometendo o voo de ligação a efetuar para o destino final (Bogotá);
7. Dado o atraso e perante a ausência da mala de porão a demandante verificou que a sua mala não fora entregue no aeroporto de Nova Iorque;
8. A demandante tinha duas alternativas:
 - a) Aguardar pela mala em Nova York e comprometer todo o resto do percurso e objetivos, nomeadamente chegar às Ilhas Galápagos, tudo com voos devidamente agendados;
 - b) Prosseguir a viagem sem a mala.
9. A demandante optou por prosseguir a viagem sem a mala;
10. Na manhã do dia 06-08-2025, não tendo sido entregue a mala, a demandante suscitou informação e o registo de ocorrência no balcão da demandada “[REDACTED]”;
11. A demandada “[REDACTED]” informou a demandante que a mala se encontrava em Lisboa e que não poderia garantir a sua entrega por essa razão;
12. A mala da demandante foi encaminhada para o destino final Bogotá nos voos TP209 LIS-JFK do dia 06-08-2025 e AV245 JFKBOG do dia 07-08-2025;
13. A mala da demandante estava disponível para ser levantada em Bogotá no dia 10-08-2025;
14. Nessa data a demandada já não se encontrava em Bogotá porquanto prosseguira viagem rumo às Galápagos;

15. A demandante levantou a mala no aeroporto de Bogotá no dia 25-08-2025 quando embarcou no voo de regresso;
16. O vestuário, calçado, artigos de higiene pessoal e medicamentos encontravam-se na mala que ficou retida em Lisboa;
17. A demandante foi forçada a adquirir vestuário, calçado, artigos de higiene pessoal, medicamentos e uma mochila para transportar estes bens, e pagou os preços constantes das faturas junto aos autos com a reclamação inicial;
18. A ausência da mala, designadamente dos medicamentos, o tempo despendido na sua busca, causou stress, angústia, ansiedade, tristeza, raiva e incómodos na demandante;
19. Estes sentimentos impediram a demandante de disfrutar, plenamente, da viagem às Galápagos;
20. A demandada reclamou das demandadas o pagamento de €500,00 para indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que sofreu por causa da ausência da mala.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-2 por se tratar de factos públicos e notórios;
- b) Quanto ao facto n.º3 pelos bilhetes junto aos autos com a reclamação inicial;

- c) Quanto ao facto n.º4 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- d) Quanto ao facto n.º5 por confissão escrita na contestação da demandada “[REDACTED]”;
- e) Quanto ao facto n.º6 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- f) Quanto ao facto n.º7 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- g) Quanto ao facto n.º8 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- h) Quanto ao facto n.º9 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- i) Quanto ao facto n.º10 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, pelo depoimento da testemunha [REDACTED] e pela comunicação escrita da demandada “[REDACTED]” dirigida à demandante junto aos autos com a reclamação inicial;
- j) Quanto ao facto n.º12 por confissão escrita na contestação da demandada “[REDACTED]”;
- k) Quanto ao facto n.º13 por confissão escrita na contestação da demandada “[REDACTED]”;
- l) Quanto ao facto n.º14 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- m) Quanto ao facto n.º15 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- n) Quanto ao facto n.º16 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- o) Quanto ao facto n.º17 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];

- p) Quanto ao facto n.º18 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- q) Quanto ao facto n.º19 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- r) Quanto ao facto n.º20 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelas comunicações escritas da demandante dirigidas às demandadas junto aos autos com a reclamação inicial.

As regras do ónus da prova encontram-se consagradas nos **artigos 342.º** e seguintes do Código Civil.

O **artigo 342.º** sob a epígrafe “*Ónus da prova*” dispõe que:

- “1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.**
- 2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.**
- 3. Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.”**

Para o apuramento da matéria de facto, descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral e formação da convicção deste tribunal arbitral revelaram-se determinantes os meios de prova acima indicados, designadamente as declarações de parte prestadas pela demandante, o depoimento da testemunha [REDACTED] e os documentos junto aos autos com a reclamação inicial para prova dos danos patrimoniais decorrentes do custo total de aquisição de bens em substituição dos que se encontravam na mala que ficou retida em Lisboa.

Do acima exposto resulto, então, para este tribunal arbitral, que a demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou os factos constitutivos do direito invocado.

Incumbia, por isso, às demandadas, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, aquelas presunções.

Da prova produzida não logrou, contudo, a demandada “[REDACTED]”, afastar a presunção legal, ou seja, ilidi-las mediante prova em contrário, pois, o mesmo não produziu qualquer prova nos autos, designadamente em sede de audiência arbitral, que abalasse a convicção formada por este tribunal arbitral.

Pelo contrário, as confissões constantes da sua contestação confirmam a versão dos factos narrada pela demandante, ou seja, que a sua mala ficou retida em Lisboa porquanto aquela demandada não providenciou pelo seu encaminhamento e colocação no porão do avião que voou para de Lisboa para Nova Iorque.

Tratou-se, assim, de uma confissão arbitral escrita feita a partir do articulado (reclamação inicial), e que nos termos do **artigo 358.º/1**, do Código Civil, tem força probatória plena contra a confitente, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pela demandada da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a demandante, na medida em que permite, aliás, provar a tese expendida na sua reclamação inicial, ou seja, a retenção da mala em Lisboa.

Em suma, a demandada “[REDACTED]” não logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente que a mala embarcou no voo rumo a Nova Iorque ou, não tendo embarcado, que tal facto não lhe era imputável.

IV. – Enquadramento de direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação das demandadas que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pedido formulado pela demandante.

A este respeito este tribunal arbitral afirma, desde já, que não poderá ser assacada qualquer responsabilidade à demandada “[REDACTED]”, em face da matéria de facto que resultou provada, porquanto o facto que espoletou a situação narrada pela demandante, e que resultou integralmente provada, foi, precisamente, a retenção da mala em Lisboa, cujo encaminhamento e colocação no porão do avião que voou de Lisboa para Nova Iorque era uma obrigação contratual exclusiva da demandada “[REDACTED]”.

Na prestação desse serviço público a demandada “**[REDACTED]**” estava obrigada a “...obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em funções desses padrões.”, conforme dispõe o **artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe “Padrões de qualidade”.

O **artigo 17.º/2**, da Convenção de Montreal, dispõe que “2. *A transportadora só é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria de bagagem registada se o evento causador de tal destruição, perda ou avaria se produzir a bordo da aeronave ou durante um período em que a bagagem registada se encontre à guarda da transportadora. Não obstante, a transportadora não será responsável se o dano tiver resultado exclusivamente de defeito, da natureza ou de vício próprio da bagagem. No caso de bagagem não registada, incluindo objectos pessoais, a transportadora é responsável se o dano for causado com culpa da transportadora, seus trabalhadores ou agentes.*”.

Por sua vez, o **artigo 19.º**, daquela Convenção, consagra que “*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.*”.

Ainda de acordo com a norma do **artigo 11.º/1**, da lei agora citada, “1 - *Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.*”.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, que a demandada “**[REDACTED]**” violou as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, não teve em atenção os interesses do utente/consumidor, na medida em que não acautelou, desde logo, que a mala acompanhasse a demandante ao longo das viagens realizadas pela mesma, o que não sucedeu, manifestamente, por ter ficado retida em Lisboa

De igual modo, violou o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, que preconiza que “*O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.*”.

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu as obrigações contratuais e os seus deveres legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

O direito à indemnização pelos danos que resultaram provados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil.

Isto não significa, contudo, que a responsabilidade da demandada “[REDACTED]” seja automática, pelo contrário, estando no domínio da responsabilidade contratual aquela só será responsável mediante a verificação dos pressupostos previstos no Código Civil:

- a) facto ilícito;
- b) culpa;
- c) dano;
- d) nexo de causalidade entre o facto e o dano.

O facto será o incumprimento, cumprimento defeituoso ou a mora no cumprimento, podendo, inclusivamente, ocorrerem simultaneamente, consoante o número de obrigações e o número de incumprimentos.

Nos presentes autos resultou provado um cumprimento defeituoso da obrigação de transportar a bagagem da demandante, sendo que o defeito resulta da circunstância de a mala ter ficado retida em Lisboa.

Na responsabilidade contratual a culpa é presumida: **1. Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. 2. A culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil.** (artigo 799.º do Código Civil).

Isto significa que o credor não tem de provar a culpa, apenas o dano e o nexo de causalidade entre o cumprimento defeituoso, no caso, e que cabe ao devedor provar que atuou sem culpa ou que o incumprimento se deve a causa que não lhe é imputável.

Nos presentes autos resultou provado que o cumprimento defeituoso se deveu à atuação da demandada e esta não ilidiu aquela presunção legal, pelo contrário, confessou o facto na sua contestação.

No que concerne aos danos resultou provado, sem margem para dúvidas, que a retenção da mala em Lisboa e, posteriormente, a indisponibilidade da mesma ao longo da viagem causou danos patrimoniais e não patrimoniais à demandante.

Por fim, quanto ao nexo de causalidade, o Código Civil, no seu **artigo 563.º**, consagra a teoria da causalidade adequada: *“A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.”*

A teoria da causalidade adequada é o critério adotado no direito civil português para determinar quando um facto pode ser juridicamente considerado causa de um dano.

A teoria da causalidade adequada responde à pergunta: Quais dos factos que contribuíram para o dano devem ser juridicamente relevantes?

Nem todas as condições que, em termos naturais, contribuíram para o resultado são juridicamente causas, só sendo relevantes aquelas que sejam adequadas a produzir o dano.

Um facto é causa adequada quando segundo as regras da experiência comum, era apto, em abstrato, a produzir aquele tipo de dano, ou seja, faz-se um juízo antes do resultado e pergunta-se: era normal ou previsível que este comportamento gerasse este dano?

No caso da retenção da mala em Lisboa e a indisponibilidade da mesma ao longo da viagem a questão coloca-se, então, nos termos seguintes: é previsível que a ausência de uma mala com bens pessoais, medicamentos, vestuário, calçado, artigos de higiene, cause os custos e os sentimentos alegados pela demandante?

A resposta terá de ser afirmativa e, consequentemente, concluir-se pela existência de um nexo de causalidade entre a retenção da mala em Lisboa e os danos causados à demandante.

Tendo concluído pelo incumprimento contratual da demandada e pela violação dos direitos da demandante, enquanto parte no contrato de transporte aéreo e utente de um serviço público essencial, caberá, agora, a este tribunal arbitral pronunciar-se sobre cada um dos danos que a demandante alega ter sofrido e do respetivo pedido de indemnização:

a) Danos Patrimoniais:

Quanto aos danos patrimoniais, vigora no nosso ordenamento o princípio da reposição natural vertido no **artigo 562.º** do Código Civil.

Não sendo possível a reconstituição natural da situação patrimonial do lesado, prevê-se a atribuição de uma indemnização em dinheiro, em valor equivalente ao do dano produzido.

Assim, a indemnização será fixada de acordo com a teoria da diferença, segundo a qual, se atenderá à diferença entre a situação patrimonial real do lesado na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal e a situação hipotética que teria nessa data, se não tivesse ocorrido o facto gerador do dano (**artigo 566.º/1/2**, do Código Civil).

O dano patrimonial abrange o dano emergente e o lucro cessante, reconduzindo-se o primeiro à perda de valores já existentes no património do lesado e o segundo à frustração de ganhos pelo lesado.

No que concerne aos danos patrimoniais este tribunal arbitral considera adequado e justificado o valor total do pedido da demandante porquanto corresponde, exatamente, aos custos com a aquisição dos bens discriminados nas faturas junto aos autos com a reclamação inicial.

b) Danos não patrimoniais:

Cumprir referir, desde logo, que a indemnização do dano não patrimonial é concebida em moldes diferentes dos do dano patrimonial, na medida em que nada se reintegra, nada se restitui, como sucede no dano patrimonial.

O que vale por dizer que no dano não patrimonial há uma reparação, a atribuição de uma soma de dinheiro que se julga adequada para compensar e reparar dores ou sofrimentos através do proporcionar de certo número de alegrias e satisfações que as minorem ou façam esquecer.

Embora a indemnização se destine a “reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação” – **artigo 562.º** do Código Civil -, no caso da indemnização por danos morais o que se visa não é a reparação integral, porquanto o dano é de difícil quantificação, em atenção ao bem violado, mas apenas a compensação do lesado pelo dano sofrido aliado à eventual sanção aplicável ao lesante.

Com efeito, o dano não patrimonial não assume uma feição reparatória, revestindo antes uma natureza compensatória ou sancionatória.

Compensatória, na medida em que não se está perante uma indemnização em dinheiro, de valor equivalente aos danos, mas antes perante uma compensação, atribuindo-se uma soma pecuniária que proporcione ao lesado satisfações que de algum modo a façam esquecer a dor ou desgosto.

Preceitua o **artigo 496.º/1**, do Código Civil que na fixação da indemnização, deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Portanto, o montante da compensação do dano deve ser calculado segundo critérios de equidade, como se refere no **artigo 496.º/4**, tendo em conta os critérios previstos no **artigo 494.º**, ambos do Código Civil.

O montante da indemnização será fixado equitativamente pelo tribunal tendo em conta todas as circunstâncias do caso concreto e não esquecendo que o principal fim visado pela “compensação” é o de proporcionar ao lesado os meios para se “distrair” do seu sofrimento físico, moral ou psicológico.

Deve, pois, o Tribunal praticar uma justiça de proporção, de adequação às circunstâncias, de equilíbrio.

No caso concreto, em face da matéria de facto que resultou provada, provaram-se circunstâncias que ultrapassam os simples incómodos ou meros transtornos (em relação aos quais a tutela do direito não se justifica – **artigo 496.º/1**, do Código Civil), mas sim elementos de elevada relevância que se repercutiram negativamente na qualidade de vida da demandante.

Nesta sequência, consideramos que a demandante sofreu danos não patrimoniais em consequência direta e imediata da atuação ilícita da demandada que terão de ser indemnizados à luz do direito por merecerem a sua tutela.

Este tribunal arbitral acompanha, assim, o entendimento da demandante, em detrimento da posição assumida pela demandada, pois, para além de ter provado todos os factos alegados a este respeito, acima melhor discriminados, as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida dizem-nos, claramente, que uma situação de extravio de malas, por um lado, e privação total de bens pessoais, como vestuário, produtos de higiene e medicamentos, por outro, não suscetíveis de causar angústia, frustração, sofrimento, raiva, medo, ansiedade, pânico, etc..

Ora, esta vivência consubstanciou danos para a demandante que têm de ser indemnizados, cabendo, então, a este tribunal arbitral fixar o montante de indemnização, tarefa que se revela sempre mais difícil por comparação com os danos patrimoniais.

Quanto ao montante da indemnização, atendendo ao critério da equidade (**artigo 496.º/3** do Código Civil), condicionada pelos parâmetros previstos no **artigo 494.º** desse diploma, considerando as regras da boa prudência, da justa medida das coisas e da criteriosa ponderação das realidades da vida, tendo em atenção os factos acima descritos, com destaque para os incómodos e transtornos sofridos pela demandante, porque se trata de uma patente situação de violação dos direitos de personalidade, considera-se adequada a quantia de €500,00.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €500,00**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€500,00** (quinhentos euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Porto, 14-04-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

