

SENTENÇA

Proc. Nº: 441/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: SATA – B

#

SUMÁRIO: A requerida vem alegar uma exclusão de responsabilidade prevista na segunda parte do artigo 19.º da Convenção de Montreal quando diz: *“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 lhe era impossível adoptar tais medidas.”*. Como acima ficou provado, quer pelo documento junto pela requerida referente às condições climatéricas para o voo, quer quanto à verificação de tempestades que assolaram o território nacional durante o período do mesmo, parece-nos que estará em causa um caso de força maior, sobre o qual a requerida não possuía qualquer controle, domínio ou influência. As condições meteorológicas que se verificavam nesse dia parecem demonstrar que o atraso na entrega das bagagens do requerente não é imputável à requerida, tratando-se de causas exteriores e imprevisíveis. O regime de culpa presumida fixada na convenção parece-nos ter sido ilidida pela requerida, perante a verificação de ocorrência que lhe era impossível evitar.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede o pagamento do valor de € 161,73 (€ 111,37 correspondente a danos patrimoniais + €

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

50,00 correspondente a danos não patrimoniais), a título de indemnização pelos danos provocados no atraso da entrega da bagagem.

2 – Alega na sua reclamação inicial, completada após a notificação para a audiência, resumidamente, que em Agosto de 2019 adquiriu no balcão da requerida na cidade da Horta um voo Lisboa-Horta que se realizou a 20 de Dezembro de 2019 com o n.º S40151, durante o qual fez transportar dois volumes de bagagem.

3 – À chegada ao destino, após desembarque, um funcionário da requerida informou os passageiros que a totalidade das bagagens não foi transportada, tendo permanecido em Lisboa. Acto contínuo o requerente procedeu ao preenchimento de um relatório de irregularidades de bagagem junto dos serviços da requerida, tendo mencionado os dois volumes de bagagens que fez transportar naquele voo. No momento da reclamação foi-lhe entregue um folheto pelo funcionário da requerida que dispõe acerca das condições para atribuição de uma indemnização pelo atraso da bagagem, excluindo a possibilidade de benefício da mesma os passageiros locais.

4 – O requerente alega residir em Lisboa, não possuindo na Horta todos os bens de primeira necessidade e uso, que trazia nas bagagens transportadas, assim como algumas prendas para familiares, atenta a proximidade do dia de natal. Em função deste atraso na entrega das bagagens, que só chegaram à sua posse no dia 25 de Dezembro, viu-se forçado a adquirir bens de primeira necessidade, tendo gasto € 111,37, conforme documentação comprovativa que juntou aos autos. Para além disso alegou desconforto na falta da sua roupa habitual e no facto de não poder entregar os presentes aos seus familiares na noite da consoada, peticionando a título de danos não patrimoniais a quantia de € 50,00.

5 – Citada da reclamação do requerente, a requerida veio aos autos comunicar que não aceitava a arbitragem deste conflito, olvidando a aplicação do artigo 14.º da Lei n.º 24/96. Após notificação para a audiência a requerida veio aos autos apresentar

contestação na qual alega que no dia 20 de Dezembro, quando da realização do voo n.º S40151, as condições atmosféricas eram adversas a operações de voo, que implicavam outros procedimentos entre eles o racionamento de combustível para a performance de voo. Alega que dentro deste circunstancialismo o “LOAD FACTOR”, a capacidade do avião ou índice de carga da aeronave se encontrava limitado e teve de ser gerido em função de regras de segurança, com reforço das quantidades de combustível a bordo para garantir a aterragem em aeroporto de desvio caso fosse necessário e em consequência as bagagens não foram despachadas no voo em causa. Alega ainda que se encontra excluída a sua responsabilidade em função de disposições da Convenção de Montreal e do contrato de transporte.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão da matéria (conflito de consumo) e do território (contrato realizado na cidade da Horta) e as partes são legítimas e capazes.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades de instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objecto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente é devida a indemnização pelos danos resultantes do atraso no transporte das bagagens no voo n.º S40151 de 20 de Dezembro realizado entre Lisboa e a Horta.

São questões a resolver as (1) de conhecer do cumprimento do contrato de transporte e da validade das disposições do folheto Processo de Irregularidade de bagagem e (2) do direito do requerente a ser indemnizado pelos danos que reclama.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

1 – O requerente celebrou com a requerida a 15 de Agosto de 2019 um contrato de transporte aéreo de passageiro, com origem em Lisboa e chegada à Horta, realizado no dia 20 de Dezembro de 2019 no voo n.º S40151, tendo registado dois volumes de bagagem, como resulta dos documentos juntos a folhas 8 e 19 dos autos, da reclamação do requerente e das suas declarações em audiência.

2 – Quando da chegada ao aeroporto da Horta o requerente foi informado que a sua bagagem teria ficado no aeroporto de Lisboa e apresentou um relatório de irregularidade de bagagem, como resulta da reclamação do requerente e do documento n.º 4 junto com a sua petição de 22 de Setembro.

3 – Foi entregue ao requerente no acto de reclamação um folheto com o título “processo de irregularidade de bagagem” que excluí da compensação por gastos com bens de primeira necessidade e outras indemnizações os passageiros locais, como resulta da reclamação do requerente, da contestação da requerida e do documento n.º 5 junto com a petição do requerente a 22 de Setembro.

4 – O requerente é originário da Horta, onde se encontra a sua família e reside por motivos profissionais em Lisboa, fazendo viagens regulares entre Lisboa e Horta desde 2013, nunca lhe tendo sido comunicado ou informado a existência ou o teor do folheto de irregularidade de bagagem, nunca lhe foi comunicado qualquer regulamento de transporte de passageiros e bagagens da requerida, nem lhe foram comunicados os constrangimentos ocorridos no voo com o não transporte de bagagem para a Horta, que o levariam a ter trazido junto de si alguns artigos de primeira necessidade, como resultou das suas declarações em audiência e dos documentos juntos aos autos.

4 – O requerente adquiriu bens de primeira necessidade em função de condições de saúde e tratamento, assim como em função dos seus hábitos de utilização e de vida, como resulta de documentos 8 a 12 juntos com a petição

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

apresentada a 22 de Setembro, da reclamação e das declarações do requerente em audiência.

5 – Entre os dias 18 e 23 de Dezembro de 2019, Portugal continental e o arquipélago dos Açores encontravam-se sobre a influência da tempestade “Elsa” e da depressão “Fabien”, o que originou várias alertas laranjas da protecção civil em função do volume de precipitação e da velocidade do vento em rajada, facto público e notório, amplamente noticiado e do conhecimento do cidadão médio (artigo 412.º CPC).

6 – À hora da realização do voo n.º S40151 os ventos no aeroporto da Horta variavam entre os 46 e os 63 km/h, em rajada, como resulta do documento de dados meteorológicos de voo junto com a contestação da requerida.

#

B – Motivação:

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e o que resulta nos autos por confissão ou acordo das mesmas.

Foram tidos em consideração quanto à formação do contrato e suas condições os documentos juntos pelo requerente e o teor das comunicações das partes.

Não foram apresentadas testemunhas.

#

C – O Mérito da Causa:

1 – do cumprimento do contrato de transporte e da validade das disposições do folheto Processo de Irregularidade de bagagem:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os factos a sucederem-se no tempo e no processo após a reclamação inicial, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias; tudo em vicissitudes que somente em audiência se conseguem sanar e sanear.

Dos factos trazidos aos autos verifica-se que o contrato de transporte celebrado entre requerente e requerida foi incumprido por esta, uma vez que as bagagens registadas pelo requerente no aeroporto de partida não lhe foram entregues no momento da chegada ao aeroporto da Horta, só lhe tendo sido entregues a 25 de Dezembro.

Dispõe a Convenção de Montreal; feita em 28 de Maio de 1999 e aprovada para produzir efeitos no nosso ordenamento jurídico pelo Decreto n.º 39/2020 de 27 de Novembro, aplicável ao presente caso por força do regulamento CE n.º 889/2002 que altera o artigo 1.º do regulamento CE n.º 2027/97, estendendo ao transporte aéreo dentro de um estado-membro a aplicação das disposições da Convenção relativas ao transporte de passageiros e da sua bagagem; na primeira parte do seu artigo 19.º, sob a epígrafe “atrasos” que: *“A transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias.”*

A requerida fez chegar ao conhecimento do requerente, no momento em que este reclamou o atraso na entrega da bagagem, um folheto com o título “processo de irregularidade de bagagem”, pelo qual pretende restringir a indemnização por despesas somente quanto a passageiros não residentes ou não locais, considerando no caso do requerente, que este, por ter indicado uma morada da cidade da Horta, quer na reclamação da bagagem quer na compra da passagem aérea, é residente e por isso encontra-se excluído do direito de indemnização. Para além disso alega na sua

contestação disposições relativas a um contrato de transporte que não fez chegar aos autos e que o consumidor afirma nunca lhe ter sido comunicado, não resultando dos documentos juntos aos autos produzidos pela requerida qualquer menção ou remessa para o mesmo.

Estabelece a Lei de Defesa do consumidor, Lei 24/96 de 31 de Julho, no n.º 1 do seu artigo 8.º que: *“O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociação como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada, ...”*.

O n.º 1 do artigo 12.º do mencionado diploma determina que: *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

E estes direitos têm um carácter injuntivo, daí o artigo 16.º da Lei mencionada diga: *“..., qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos atribuídos pela presente lei é nula.”*

Estas disposições legais, de carácter geral quanto aos direitos do consumidor, já declaram por si só a nulidade das disposições do folheto entregue ao requerente ou de quaisquer outras, não conhecidas pelo requerente e alegadas pela requerida, que restrinjam os direitos fixados na Lei n.º 24/96.

Mas no caso particular dos transportes aéreos existem disposições também violadas pelos termos pretendidos fixar pela requerida quanto à regulação da sua responsabilidade na relação contratual que estabeleceu com o requerente.

Se olharmos para o artigo 6.º do regulamento CE n.º 2027/97, podemos verificar que: *“1. Todas as transportadoras aéreas que vendam serviços de transportes aéreos na Comunidade garantem que seja colocado ao dispor dos passageiros, ..., um resumo das principais disposições que regulam a responsabilidade em relação aos passageiros e respectiva bagagem, ... 2. Para além das exigências de informação previstas no n.º 1,*

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

todas as transportadoras devem, no que respeita aos serviços de transporte aéreo fornecidos ou comprados na Comunidade, fornecer a todos os passageiros as seguintes indicações escritas: - o limite de responsabilidade da transportadora aplicável a esse voo por prejuízos causados por atraso.”.

Quanto a esta disposição regulamentar a requerida viola o dever específico de informação a que está obrigada, não tendo dado a conhecer ao requerente, em momento prévio ao voo ou à sua contratação, as limitações de responsabilidade que pretendia fazer impor em caso de atraso da bagagem.

Mas estas limitações de responsabilidade impostas pela requerida também estão feridas de nulidade, uma vez que pretendem afastar a sua responsabilidade fixada nos termos da convenção.

Dispõe o artigo 26.º da Convenção de Montreal que: *“As disposições destinadas a exonerar a transportadora da sua responsabilidade ou fixar um limite inferior ao previsto na presente convenção são nulas, mas a nulidade de tais disposições não implica a nulidade da totalidade do contrato que continuará sujeito às disposições da presente convenção.”.*

Termos em que, quanto ao cumprimento do contrato de transporte aéreo, somente podemos concluir que o mesmo foi incumprido por parte da requerida e que as disposições constantes do folheto com o título “processo de irregularidade de bagagem” que visem restringir ou limitar a responsabilidade da mesma pelo atraso na entrega das bagagens são nulas.

2 - direito do requerente a ser indemnizado pelos danos que reclama:

O requerente, na reclamação que apresenta, parece querer fazer valer os direitos indemnizatórios fixados no folheto com o título “processo de irregularidade de

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

bagagem”, uma vez que entende não poder ser objecto das disposições do mesmo que fazem a discriminação de passageiros locais e não locais, nele constantes e que acima já considerámos nulas.

Determina o n.º 3 do artigo 16.º da Lei n.º 24/96 que: *“O consumidor pode optar pela manutenção do contrato quando algumas das sua cláusulas forem nulas nos termos do n.º1”*.

Ou seja, nada na lei obsta a que o requerente tenha por válido o restante teor das disposições que a requerida estabelece para indemnização no caso de irregularidades no tratamento de bagagens e reclame a aplicação das mesmas.

Não nos alongando em considerações doutrinárias ou jurisprudenciais acerca dos danos e da sua admissibilidade, vamos directos ao cerne da questão; terá o requerente direito a ser indemnizado?

É que a requerida vem alegar uma exclusão de responsabilidade prevista na segunda parte do artigo 19.º da Convenção de Montreal quando diz: *“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 lhe era impossível adoptar tais medidas.”*.

A requerida alega que no dia em causa, o voo n.º S40151, atentas as condições climatéricas e a necessidade de cumprir procedimentos de segurança, para equilíbrio do índice de carga suportado pela aeronave, teve de fazer a opção entre carregar bagagem ou carregar combustível que lhe permitisse fazer frente a eventuais necessidades impostas pela impossibilidade de aterrar no aeroporto de destino.

Como acima ficou provado, quer pelo documento junto pela requerida referente às condições climatéricas para o voo, quer quanto à verificação de tempestades que assolaram o território nacional durante o período do mesmo, parece-nos que estará em causa um caso de força maior, sobre o qual a requerida não possuía qualquer controle, domínio ou influência.

As condições meteorológicas que se verificavam nesse dia parecem demonstrar que o atraso na entrega das bagagens do requerente não é imputável à requerida, tratando-se de causas exteriores e imprevisíveis.

O regime de culpa presumida fixada na convenção parece-nos ter sido ilidida pela requerida, perante a verificação de ocorrência que lhe era impossível evitar.

Dúvidas não temos que a escolha entre a segurança do voo ou o transporte de bagagens dos passageiros, atentos os valores dos bens que podem estar em causa, não é difícil de fazer.

III – **DECISÃO:**

Julgo totalmente improcedente a reclamação do requerente, absolvendo a requerida dos pedidos formulados.

Sem Custas.

Valor: € 161,37.

Notifique.

Lisboa, 7 de Novembro de 2020.

O Juiz-árbitro,