

## **SENTENÇA**

Proc. Nº: 598/2020.

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDA: SATA – B**

#

**SUMÁRIO:** 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.

#

### **I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede o pagamento do valor de € 84,97 correspondente a danos patrimoniais e não patrimoniais, a título de indemnização pelos danos provocados no atraso da entrega da bagagem.

2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que no passado dia 20 de Dezembro de 2019 realizou um voo Lisboa-Horta com o n.º S40151, durante o qual fez transportar a sua bagagem. À chegada ao destino, após desembarque, um funcionário da requerida informou os passageiros que a bagagem não foi transportada, tendo permanecido em Lisboa. Acto continuo o requerente procedeu ao preenchimento 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

um relatório de irregularidades de bagagem junto dos serviços da requerida. No momento da reclamação foi-lhe entregue um folheto pela funcionária da requerida no qual consta a informação de que “Para os passageiros afetados por extravio de bagagem registada e que preencham as seguintes condições: 2 – Quando sejam considerados passageiros não locais nem relação ao aeroporto onde apresentem a reclamação; ... poderá adquirir artigos de primeira necessidade..., enquanto a sua bagagem estiver em falta, de acordo com os seguintes limites: extravio por mais de 24 horas quando envolva uma pernoita 50€... e do 2º ao 4º dia, 30€ por dia.”. Esta informação foi reiterada pela funcionária em funções quando da chegada ao aeroporto e novamente nas duas interações nos dias 22 e 25 de Dezembro. O não transporte da bagagem e atraso na sua entrega implicou não estar na posse de diversos bens de primeira necessidade, tendo sido forçado a repor alguns desses bens, tendo gasto € 34,97 conforme cópia das facturas que junta. A bagagem foi entregue no dia 27 de Dezembro de 2019, tendo apresentado as facturas das despesas efectuadas à requerente a 5 de Janeiro de 2020 e realizado o pedido de compensação, que foi recusado pelos funcionários da requerida com a alegação de que os residentes na Ilha do Faial, por serem residentes no local de destino do voo, não tinham direito a qualquer compensação monetária decorrente do atraso na entrega da bagagem., tendo-se limitados a invocar o regulamento interno da B.

4 – 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. Em momento posterior veio comunicar que a reclamação do requerente não tem fundamento, estando sujeita ao disposto nos n.º 2 e 3 do artigo 17.º da Convenção de Montreal, excluindo a aplicação da responsabilidade nos termos da convenção, carecendo de fundamento legal o pedido, concluindo pelo arquivamento da presente reclamação.

5 – Notificado da resposta da requerida, o requerente veio aos autos comunicar que o artigo 17.º da Convenção de Montreal não se aplica à questão por si

reclamada de atraso na entrega da bagagem, estando em causa a aplicação do artigo 19.º do mencionado diploma, e quanto às exceções invocadas no regulamento interno afirma que o artigo 26.º da convenção considera nulas quaisquer disposições que visem exonerar a transportadora da sua responsabilidade ou fixar limite inferior ao previsto na convenção, reduzindo o seu pedido para o valor de € 50,00 dos quais € 34,97 correspondem ao valor das facturas das compras que teve de fazer e € 15,03 a danos morais.

6 – Ambas as partes pediram a sua comparência em audiência através de vídeo conferência, não tendo sido possível ao requerente participar da mesma por motivos profissionais. Foram ouvidas duas testemunhas apresentadas pela requerida.

#

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

O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de transporte aéreo para uso particular do requerente) e do território (o contrato foi realizado na cidade da Horta, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 15.º da Lei n.º 23/96 os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando por opção expressa dos consumidores sejam sujeitos a tribunal arbitral, o que torna a presente arbitragem necessária e independente da existência de compromisso arbitral ou adesão a este meio RAL.

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

**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

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:**

1 – O requerente celebrou com a requerida 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 da reclamação do requerente e dos documentos juntos sem oposição da requerida.

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 junto.

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 resposta da requerida e do documento junto por esta no dia da audiência.

4 – O requerente efectuou despesas em bens de primeira necessidade no montante de € 34,97, como resulta dos documentos juntos com a sua reclamação.

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 vários 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) e foi confirmado pelas testemunhas apresentadas pela requerida.

6 – O voo n.º S40151 sofreu restrições devido ao mau tempo, que criou uma condicionante de peso de carga, atenta a necessidade de colocar mais combustível na aeronave para que esta, em caso de emergência, pudesse voar para aeroporto alternativo ou regressar ao aeroporto de origem, como resultou do depoimento das testemunhas.

7 – Em função do limite de peso ficaram por carregar 170 volumes de bagagem, carga e correio no aeroporto de Lisboa, como resulta dos documentos juntos aos autos depois da audiência e do depoimento das testemunhas apresentadas.

#

#### **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.

Quanto às despesas invocadas pelo requerente foi tido em conta a sua reclamação e a documentação da compra de roupa que juntou à mesma.

Relativamente aos condicionamentos do voo resultantes de condições atmosféricas, foram considerados os documentos juntos aos autos pela requerida e os

**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

depoimentos das testemunhas. Relativamente aos documentos foi considerada a folha de carga na qual se verifica que se encontravam disponíveis para carga somente 297 quilogramas após abastecimento da aeronave, bem como o relatório de voo onde o se pode ler: *“Devido a condicionantes de peso foi necessário descarregar a bagagem e parte da carga já carregada, ficou cerca de 170 volumes no chão bem como toda a carga e correio.”*.

Do depoimento da testemunha C, gestora de reclamações da requerida desde 1998, resultou o reiterar das informações constantes no folheto entregue ao requerente que é entregue a todos os passageiros que apresentem reclamação de bagagem. Disse que em Dezembro de 2019, devido ao mau tempo, houve restrições de peso nos voos durante três dias consecutivos o inviabilizou o transporte de toda as bagagens. Explicou que as restrições ocorrem na aterragem, em que as aeronaves não conseguem operar com a carga total e trazem mais combustível para poderem seguir para aeroporto alternativo ou regressar ao aeroporto de origem.

Do depoimento da testemunha D, funcionária da requerida desde 2004, onde exerce as funções no serviço central de bagagem, tendo em Dezembro de 2019 existido um grande volume de reclamações quanto a extravio de bagagens, decorrentes do mau tempo que impediu o seu transporte, ficando bagagem acumulada no aeroporto de origem de voo para voo, tendo explicado que o comandante de voo nas condições atmosféricas verificadas, tem de ter uma rota alternativa caso não consiga aterrar no aeroporto de destino, daí a necessidade de carregar mais combustível na aeronave em prejuízo da restante carga.

#

### **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 bagagem entregue pelo requerente no aeroporto de partida não lhe foi entregue no momento da chegada ao aeroporto da Horta, só lhe tendo sido entregues a 27 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 na reclamação da bagagem, é residente e por isso encontra-se excluído do direito de indemnização. Para além disso alegou disposições relativas a um contrato de transporte que não fez chegar aos autos, 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, 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 – do 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 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 pelos documentos juntos 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, quer pelo depoimento das testemunhas apresentadas, 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: € 50,00.

Notifique.

Lisboa, 26 de Novembro de 2020.

O Juiz-árbitro,

(  
P  
e  
d  
r  
o  
  
A  
r  
e  
j