



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo: 949/2024 e 956/2024**

**Demandantes: A. e B.**

**Demandada: C.**

**Resumo: 1.” 1. - O contrato de transporte é um negócio jurídico representativo de uma prestação de serviços, por meio do qual o transportador se compromete a deslocar, de forma organizada e mediante o controle de atividade, pessoas ou mercadorias de um lugar para outro, em favor de outrem (passageiro ou expedidor) ou de terceiros (destinatário), mediante uma vantagem económica”, e**

**2- O contrato de transporte aéreo de passageiros, no qual uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave, caracteriza-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão” (Ac. TRL nº 4453/15.4T8OER.L2-2 de 23.11.2018, Relatora Ondina Carmo Alves);**

**2. A este contrato aplicam-se a Convenção de Montreal, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei nº 39/2002 de 27 de novembro e o Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro, que veio estabelecer as regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos, em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável.**

**3. A Convenção de Montreal prevê a responsabilidade da transportadora aérea em caso de destruição, perda ou avaria de bagagem registada se o evento causador se verificar a bordo da aeronave ou durante o período em que a bagagem registada se encontre à guarda da transportadora (nº 2 do artigo 17º);**

**4. Em caso de avaria, a pessoa habilitada a receber a bagagem ou mercadoria deve apresentar uma reclamação à transportadora imediatamente após a descoberta da avaria e, o mais tardar 7 dias a contar da receção, caso se trate de bagagem registada, e no caso de atraso, a reclamação deve ser apresentada, o mais tardar, no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à sua disposições, sob pena de não ser possível intentar a respetiva ação contra a transportadora (nºs 2 a 4 do artigo 31º).**

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação dos Demandantes e posição da Demandada**

**1.1.** Os Demandantes **A. e B.** formalizaram em 11 de março de 2024, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **C.**, nos termos da qual peticionam ser ressarcidos por danos patrimoniais e não patrimoniais

as reclamações foram, inicialmente, apresentadas em separado, mas, tendo em conta que assentam nos mesmos factos e há conjugação e identidade do pedido e, ainda, por questões de economia processual, decide-se proceder à apensação do processo nº 956/2024 no processo nº 949/2024.

Alegam, em síntese

No dia 7 de janeiro de 2024 viajaram juntos

quando chegaram ao destino as duas malas despachadas para os 18 dias de férias, não foram entregues

voltaram várias vezes ao aeroporto, mas as malas nunca apareceram, o que lhes causou grandes incómodos e constrangimentos

deixaram de cumprir o programa de férias, na íntegra

passaram 18 dias de férias sem os bens necessários (como artigos de higiene pessoal, roupa, calçado, secador de cabelo) que foi necessário comprar no local (supermercados e lojas de rua)

quando regressaram, em 25 de janeiro, apresentaram nova reclamação na C.

deslocaram-se três vezes ao aeroporto e escritórios da C.

as malas só foram recuperadas a 9 de fevereiro (33 dias depois)

as malas entregues estão partidas/danificadas e um bastão para máquina fotográfica foi furtado

peticionam danos patrimoniais que contabilizam em €391,58, como se segue,

➤ **A. - €197**

1 mala Pepe Jeans London Edition estragada - €120

1 capa de tecido Samsonite rasgada - €27

diversas compras de primeira necessidade - €50

➤ **B. - €194,58**

1 mala Greenwich - €79,90

despesas de transporte, conforme faturas - €39,68

1 bastão para máquina fotográfica (Insta360) furtado - €75

e, não patrimoniais que quantificam em €1.800, no total de €2.191,58

Juntaram: documento relativo a “*Property Irregularity Report*” de 08.01.2024, declaração da C. de 8.02.2024, fotografias das malas danificadas e de um bastão para máquina fotográfica, e cópia de documentos relativos a despesas

**1.2.** A Demandada C., respondeu nos seguintes termos:

verifica que os passageiros viajaram juntos e apresenta uma resposta única para ambos os processos

nota duplicação dos pedidos relativamente a despesas, o que não pode conceder, sob pena de enriquecimento sem causa

por outro lado, os reclamantes vêm peticionar o pagamento de bens danificados (duas malas e uma capa de mala), bem como um alegado bastão fotográfico - que se diz desaparecido a pretensão não pode proceder

conforme o disposto no artigo 31º, nº 2 da Convenção de Montreal, no caso de o passageiro denotar que a bagagem foi danificada tem de apresentar uma declaração de danos à chegada ao aeroporto ou declará-lo no período de 7 dias a partir da data da chegada/receção da bagagem

o que os passageiros não fizeram

conforme o nº 3 do artigo citado, resulta claro que se tal declaração não for apresentada no prazo mencionado não poderá ser intentada ação contra a transportadora

os requerentes não provam ter realizado a referida declaração

posição que inclui o alegado bastão

resulta claro do *website* da Reclamada (cf. *print* que anexa), que, em caso de faltar algum item na bagagem, o passageiro tem de contactar o serviço de assistência de bagagem do aeroporto de chegada para receber um relatório de *item* em falta e remeter para a reclamada, acompanhado dos documentos solicitados

os reclamantes não apresentam qualquer evidência de que tenham contactado os competentes serviços para a emissão do relatório de irregularidade (DPR), pelo que a reclamada não pode vir a ser condenada nos montantes

a fotografia do bastão, junta, apresenta um valor diferente do aqui reclamado

e, não só não solicitaram o mencionado relatório, como não provam que tinham o bastão e que o transportaram

não aceita os danos morais por falta de elementos de prova e por não estarem preenchidos os requisitos da responsabilidade civil

## **B - Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artigo 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os litígios de consumo de reduzido valor económico (nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho), considerando-se para o efeito aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1ª. instância (€5.000).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artigo 3º.

Aplica-se ao processo o Regulamento e, subsidiariamente, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) – Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro.

### **2. Do valor do processo**

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (conforme os nºs 1 e 2 do artigo 296º e nº 1 do artigo 299º, ambos do CPC).



Os Demandantes atribuíram ao processo o valor de €2.191,58 (dois mil, cento e noventa e um euros e cinquenta e oito cêntimos), o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigo 6º do Regulamento).

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Responsabilidade da transportadora aérea decorrente do atraso na entrega ou danos em bagagem registada - Convenção de Montreal, transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei nº 39/2002 de 27 de novembro (artigos 17º, nº 2 e 31º, nºs 2 a 4).

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. No dia 7 de janeiro de 2024, os Demandantes A. e B., viajaram com a Companhia aérea C., aqui Demandada, e com duas malas de porão;
- II. A viagem foi programada para 18 dias;
- III. À chegada ao aeroporto, nenhuma das duas malas foi entregue aos Demandantes;
- IV. Os Demandantes à chegada ao destino (08.01.2024) reclamaram junto dos serviços da Demandada o facto de não lhes terem sido entregues as malas e receberam o “PROPERTY IRREGULARITY REPORT”, relativo às duas malas;
- V. À chegada os Demandantes ficaram privados de utilizar os seus bens pessoais (bens de higiene pessoal e de primeira necessidade e roupas), pelo que tiveram de os comprar em lojas e sítios locais;
- VI. Algumas das necessidades, decorrentes do facto de não terem os seus bens disponíveis (malas) foram supridas com a ajuda de outros turistas (elementos do grupo) e compras em comércio de rua, pelo que não foi possível obter a respetiva fatura;
- VII. Estima-se em €50 a despesa suportada pelos Demandantes em artigos de primeira necessidade e roupa para os 18 dias de viagem em férias;
- VIII. O facto de não terem as malas e acesso aos seus bens, causou, aos Demandantes, despesas (em bens de primeira necessidade e roupa), constrangimentos (com os restantes elementos do grupo da viagem e necessidade de comprar e lavar diariamente a roupa), irritação e preocupação com o paradeiro dos seus bens;
- IX. As duas malas (de marca Pepe Jeans London Edition, no valor de €120, e Greenwich, de €79,90), dos Demandantes foram-lhes devolvidas, pela Demandada, apenas a 9 de fevereiro de 2024, danificadas e sujas, e a capa de tecido Samsonite (€27) chegou rasgada;
- X. As duas malas e a capa Samsonite ficaram irremediavelmente danificadas;
- XI. No dia 8 de fevereiro de 2024, a Demandada emitiu uma declaração aos Demandantes (com processo de localização de bagagens, criado em 8.01.2024), com a confirmação



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

da não receção das 2 bagagens à chegada ao destino, no dia 8.01.2024, e o facto de as malas não terem ainda sido entregues até essa data;



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- XII. Os Demandantes tiveram de se deslocar do local da sua residência ao aeroporto para averiguar e reclamar o paradeiro das suas malas e, ainda, proceder à respetiva recolha, em 9 de fevereiro de 2024;
- XIII. Os Demandantes suportaram despesas com a deslocação ao aeroporto (XII) no montante de €35,40.

### II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados factos não provados:

- I. Não se provou que o Demandante B. tivesse incluído um bastão para máquina fotográfica na sua mala (Greenwich), nem que este tivesse desaparecido;
- II. Não se provou que os Demandantes tivessem reclamado, junto da Demandada, o atraso na receção das malas/capa Samsonite ou os danos após a respetiva receção, em 9.02.2024.

### E – Da fundamentação de facto

As partes foram ouvidas em julgamento e sustentaram a posição já antes vertida no processo.

A viagem realizada, por 18 dias, pelos dois Demandantes e o facto de não lhes terem sido entregues as malas à chegada ao destino não foi impugnado pela Demandada e está confirmado pelos dois documentos emitidos por esta - “PROPERTY IRREGULARITY REPORT”, à chegada e “DECLARAÇÃO” de C. de 8 de fevereiro de 2024, juntos ao processo.

Factos que ficam assentes entre (I) e (IV).

Os factos enunciados em (V) e (VII) são consequência lógica do facto de não terem as malas de viagem. Também, quanto a estes, a Demandada limitou-se a invocar que estavam a ser alegadas despesas em duplicado – o que não resulta da matéria provada.

Não há dúvida que os Demandantes tiveram de suportar despesas, quer em bens de primeira necessidade, quer em roupa (facto que se considera consequência lógica, publico e notório) e o montante de €50, decorre do puro bom senso.

O que, também, notoriamente, lhes trouxe constrangimentos (VIII).

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Os danos nas malas e na capa Samsonite estão documentados pelas fotografias juntas ao processo, e não foram postos em causa pela Demandada. Que, também, não impugnou o valor atribuído aos bens e que se considera razoável.

As deslocações ao aeroporto são, também, consequência lógica do desaparecimento das malas e as respetivas despesas também estão documentadas no processo – pelo que, se provou o alegado quanto a esta matéria (XII e XIII).

Quanto ao transporte e furto do bastão para máquina fotográfica, não há qualquer documento ou prova para estes factos, motivo pelo qual que se consideram não provados.

Por outro lado, a Demandada alegou e constatou-se que, de facto, não consta do processo qualquer reclamação apresentada pelos Demandantes junto dos serviços de C. quanto ao atraso ou danos registados nas malas/capa Samsonite, após a data da respetiva receção.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante B. e pela mandatária da Demandada, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no C.P.C. (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do C.P.C.) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes tenham alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do C.P.C.).

## **F - Da fundamentação de Direito**

### **1. Da Convenção de Montreal – Decreto-Lei nº 39/20222 de 27 de novembro**

António Menezes Cordeiro (*in, Manual de Direito Comercial, I Volume, Almedina*) define o contrato de transporte como “a deslocação voluntária e promovida por terceiros, em termos organizados, de pessoas ou de bens, de um local para outro”, caracterizando-se, então, o contrato como de prestação de serviços, “aquele pelo qual uma pessoa – o transportador – se



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

*obriga perante outra – o interessado – a providenciar o deslocamento de pessoas ou de bens de um local para*

*outro”, mediante uma contrapartida económica (vide, ainda, Acórdão do TRL 4453/15.4T8OER.L2-2, de 23.11.2017, Relatora Ondina Carmo Alves).*



No caso de ser utilizada uma aeronave estamos, então, perante um contrato de transporte aéreo de passageiros o que é, manifestamente, o caso em apreço.

A este contrato aplicam-se a Convenção de Montreal, ratificada por todos os Estados da União Europeia e transposta para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei nº 39/2002 de 27 de novembro e o Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11

de fevereiro, que veio estabelecer as regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos, em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável.

A Convenção aplica-se a todas as operações de transporte internacional de pessoas, bagagens ou mercadorias em aeronave efetuadas a título oneroso (nº 1 do artigo 1º), e, entende por «*transporte internacional*», todas as operações de transporte em que, segundo as estipulações das Partes, o ponto de partida e o ponto de destino, independentemente de se verificar uma interrupção do transporte ou um transbordo, se situam no território dos dois Estados Partes ou no território de um único Estado Parte, caso tenha sido acordada uma escala no território de um terceiro Estado, mesmo que este não seja Parte na Convenção.

A Convenção aplica-se aos voos entre Portugal e o país de destino e, assim, ao caso em apreço – o que, de resto, não foi afastado pela Demandada.

É suposto a transportadora entregar ao passageiro um bilhete de bagagem por cada volume de bagagem registada (nº 3 do artigo 3º), e 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.

Caso a transportadora admita a perda de bagagem registada, ou esta não chegue no prazo de 21 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.

No caso de bagagem não registada, incluindo objetos pessoais, a transportadora é responsável se o dano for causado com culpa da transportadora, seus trabalhadores ou agentes.

Como resulta, expressamente, do disposto nos nºs 2 e 3 do artigo 17º da Convenção.

Como se demonstrou, supra, os passageiros, aqui os dois Demandantes embarcaram com as duas malas ao país de destino, no dia 7 de janeiro 2024 onde chegaram no dia seguinte, e as

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



malas só lhes foram devolvidas no aeroporto em Portugal, depois e no dia 9 de fevereiro de 2024 – 32 dias depois.

Foram juntos ao processo dois documentos que demonstram estes factos – o “PROPERTY IRREGULARITY REPORT”, emitido em 8.01.2024 à chegada e a “Declaração” de C. com data de 08.02.2024.

Pelo que, fica demonstrado que C. tinha à sua guarda a bagagem registada dos Demandantes (as duas malas).

Decorre do nº 2 do artigo 22º do Decreto-Lei nº 39/2002 de 27 de novembro que, no transporte de bagagens, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 1000 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, o que não foi o caso do processo.

Os montantes expressos em direitos de saque especiais na presente Convenção referem-se ao direito de saque especial tal como é definido pelo Fundo Monetário Internacional e a conversão dos montantes em moeda nacional efetuar-se-á, em caso de processo judicial, de acordo com o valor dessa moeda expresso em direitos de saque especiais à data da sentença e calculado em conformidade com o método de valoração aplicado pelo FMI à data da sentença para as suas próprias operações e transações (nº 1 do artigo 33º).

Ainda, são inválidas as disposições destinadas a exonerar a transportadora da sua responsabilidade ou a fixar um limite inferior ao previsto na Convenção (artigo 26º).

A receção, sem reclamações, da bagagem registada ou da mercadoria pela pessoa habilitada a recebê-la constitui, salvo prova em contrário, presunção de que a mesma foi entregue em boas condições e em conformidade com o título de transporte – nº 1 do artigo 31º.

Em caso de avaria (nº 2), a pessoa habilitada a receber a bagagem ou mercadoria deve apresentar uma reclamação à transportadora imediatamente após a descoberta da avaria e, o mais tardar 7 dias a contar da receção, caso se trate de bagagem registada (como é o caso).

Em caso de atraso (nº 3), a reclamação deve ser apresentada o mais tardar no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à disposição.

As reclamações devem ser apresentadas por escrito e entregues/enviadas nos prazos referidos, sob pena de não poder ser intentada ação contra a transportadora (nºs 3 e 4).

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Posto isto, se dirá

as malas (bagagem registada) sofreram um atraso e, ainda, chegaram danificadas, no dia 9 de fevereiro de 2024.

Os Demandantes, de facto, não reclamaram junto de C. nem do atraso nem os danos na bagagem registada nos prazos previstos pela Convenção, após a receção.

Pelo que, a presunção da sua entrega dentro do prazo ou sem danos não foi ilidida em tempo e nos termos da Convenção.

Por outro lado, a indemnização pelos prejuízos causados está limitada a 1000 DSE1 (como referido, supra).

O que significa que se os prejuízos forem superiores ficam limitados a este montante e, se inferiores, o montante da indemnização será a correspondente ao que vier a ser provado no âmbito do processo.

Ora, no caso em apreço, provaram-se, de facto, danos patrimoniais e os constrangimentos sofridos pelos Demandantes passíveis de serem avaliados em sede de danos morais (de acordo com o estabelecido no artigo 496º do Código Civil).

No entanto, os Demandantes não lograram ilidir a presunção da entrega das malas em tempo e em perfeitas condições, como estabelecido no artigo 31º, nº 2 e 3, supracitado.

Pelo que, e de acordo com o previsto no nº 4, não tendo a reclamação sido apresentada em tempo, não poderá ser intentada ação contra a transportadora - salvo caso de fraude (o que não se provou).

De notar, que a presente ação deu entrada no CNIACC em 11.03.2024 – após o prazo previsto para a reclamação.

## **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, improcedente a reclamação apresentada pelos Demandantes **A. e B.** e, em consequência se decide absolver a Demandada **C.** do pedido.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Braga, 6 de junho de 2024

Notifiquem-se as partes da decisão.



A Juiz Arbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*