

Processo: 2205/2022

Demandante: A

Demandada: B

Resumo:1. O contrato de transporte aéreo de passageiros é um negócio jurídico, bilateral e oneroso, nos termos do qual uma das partes se obriga a transportar a outra (passageiro) e sua bagagem de um local para outro, através de uma aeronave;

2. O contrato é celebrado de acordo com as Condições Gerais de Transporte e submetido às regras da legislação comunitária, nomeadamente o Regulamento (CE) nº 889/2002 de 13 de maio e à Convenção de Montreal;

3. Nos termos da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC) – nº 1 do artº 12º - e artºs 798º e 799º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da sua obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante **A** formalizou no dia 24 de outubro de 2022, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B**, nos termos da qual vem peticionar indemnização pelos danos causados na sua mala de viagem, numa camisola e tripé, aquando de uma viagem realizada através desta transportadora

Alega,

Voou na B e, à chegada, foi-lhe entregue a bagagem danificada – 3 *itens*

Expos, de imediato, a situação, enviou imagens e, como não tinha os comprovativos da respetiva compra (que lhe foram solicitados) identificou em lojas online os artigos (através de *links* de acesso aos *itens*), e disponibilizou testemunhas, para chegar a solução justa e honesta para ambas as partes

Já esgotou todas as possibilidades de resolução da questão (reclamou junto da B, Livro de Reclamações, ANAC, CACCL)

Defende, ainda, que tripé é transportável na bagagem, robusto, mas, pelos sinais de violência visíveis na mala, é notório que teria de ficar danificado

Juntou: troca de comunicações com a B no âmbito da reclamação, fotografias dos bens danificados, e cópia da reclamação no -livro de Reclamações (fls 4 a 11)

1.2. A Demandada, B, respondeu à reclamação, nos seguintes termos:

Confirma que o Demandante viajou no voo entre Ponta Delgada e Lisboa, no dia 26 de maio de 2022, e a reclamação que apresentou relativa a uma mala danificada, camisola e tripé

Alega que, de acordo com as Condições Gerais de Transporte (Passageiros e Bagagem) em vigor na B (nomeadamente dos artigos 8.3.4 e 8.3.5), que remetem para o Regulamento (CE) nº 889/2002 e, por força deste, para a Convenção de Montreal de 1999, disponíveis no site www.....com, não devem ser colocados na sua Bagagem Registada artigos frágeis ou perecíveis, chaves, dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, artigos eletrónicos pessoais, papeis negociáveis, garantias ou outros valores, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação e amostras, artigos valiosos, óculos, lentes de contacto, próteses e quaisquer aparelhos ortopédicos.

Neste sentido, não se responsabiliza, pelo tripé danificado

Quanto à camisola deve o Demandante fazer prova do artigo reclamado e apresentar recibo original da compra para análise e, à mala, deve indicar marca, valor e ano da compra

1.3. A Demandada aceitou, então, ressarcir o Demandante pelo valor da camisola e da mala, no montante de €90, o que não foi aceite por este, que veio defender que o tripé não se enquadra nas especificações das Condições Gerais de Transporte, pois

- não é frágil, antes feito de alumínio e ferro fundido, com alta resistência, robusto

Refere, para noção da violência dos danos, que as partes de metal fundido foram limadas/destruídas – conforme imagens, que junta (fls 17 e 18)

- não é um objeto valioso (há peças de vestuário mais caras), nem eletrónico, nem o alumínio ou o ferro são metais preciosos

1.4. A Demandada veio, ainda, alegar que o artigo incluído pelo Demandante na sua bagagem não integra o conceito de bagagem de acordo com o “*Recommended Practice*” nº 1724 da IATA, que aprovou o modelo das Condições Gerais de Transporte de passageiros e bagagens, nestas se incluindo artigos propriedade do passageiro e necessários ou apropriados para vestir, usar e permitir o conforto e a conveniência pessoais do mesmo em conexão com a viagem

Ainda, o Anexo 9 à Convenção de Chicago de 1944 sobre Aviação Civil Internacional define bagagem com “*personal property of passengers (...) carried on a aircraft by agreement with operator (...) e*, na legislação nacional, bagagem corresponde a “objetos de uso ou consumo pessoal dos passageiros” - cfr, artº 2, nº 3 b) do Decreto Regulamentar nº 38/91 de 29.07, artº 2º nº 1 alin. b) do Decreto Regulamentar nº 12/99 de 30.07, artº 2º c) do Decreto Regulamentar nº 24/2009 de 04.09

1.5. O Demandante respondeu sustentando a responsabilidade da Demandada (em causa, apenas, o tripé uma vez que aceitou liquidar uma parte da indemnização – valor da mala de substituição e camisola danificada), com base no artº 573º do Cód. Civil (obrigação de informação), artº 8º da Lei nº 24/96 de 431 de julho (LDC), e DL nº 109-G/2021 de 10/12 – artº 3º alin. g) .

B - Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe 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 (pessoa coletiva) 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 artº 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).

Em causa, a celebração de contrato de transporte aéreo de passageiros e bagagem.

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 conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) – cf. nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho, na redação da Lei 63/2019 de 16 de agosto.

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 artº 3º.

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 (n.ºs 1 e 2 do art.º 296.º e n.º 1 do art.º 299.º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €349,90 (trezentos e quarenta e nove euros e noventa cêntimos), correspondente montante atribuído pelo Demandante à sua reclamação, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (art.º 6.º do Regulamento).

2. Legislação aplicável

Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (n.º 3 do art.º 19.º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1.ª parte do n.º 1 do art.º 39.º da LAV).

Não foram deduzidas exceções.

Cumpra apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Em causa, apenas, saber se a Demandada pode (ou não) ser responsabilizada pelo pagamento de indemnização pelos danos causados no tripé transportado, em voo de avião, quer à luz das Condições Gerais de Transporte, legislação comunitária aplicável (Regulamento (CE) n.º 889/2002), e Convenção de Montreal, quer tendo em conta o conceito de bagagem.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante viajou pela B, entre Ponta Delgada e Lisboa, no dia 26 de maio de 2022;
- II. À chegada a Lisboa foi-lhe entregue a mala, danificada/estragada;
- III. A mala (II) transportava, ainda, uma camisola e um tripé, igualmente danificados/estragados, conforme fotografias juntas ao processo de fls 7, 8, 17 e 18;
- IV. A Demandada aceitou proceder ao pagamento de €39,90 pela camisola e de €95 pela mala, no total de €134,90, a título de indemnização pelos danos verificados;
- V. O tripé transportado na mala do Demandante (III) é de alumínio e ferro fundido e robusto e foi-lhe atribuído o valor de €215.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A viagem do Demandante pela B, e conforme o facto provado em I, foi relatada pelo Demandante a aceite pela Demandada.



Também, não restam dúvidas quanto aos factos provados em II e III, ou seja, aos danos causados nos bens do Demandante, o que resulta claro das fotografias e não impugnado pela Demandada.

Em julgamento, a Demandada assumiu o pagamento, a título de indemnização, conforme vertido em IV.

Quanto à robustez do tripé também se constata das fotografias juntas de fls 7, 8, 17 e 18 e resulta do senso comum.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e Demandada, em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 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 (artº 5º, nº 1 do CPC) 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 hajam 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 artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Condições Gerais de Transporte, Regulamento 889/2002 e Convenção de Montreal

O contrato de transporte aéreo de passageiros é um negócio jurídico, bilateral e oneroso, nos termos do qual uma das partes se obriga a transportar a outra (passageiro) e sua bagagem de um local para outro, através de uma aeronave.

Em causa um contrato de adesão, não negociável, celebrado nos termos das Condições Gerais de Transporte, disponíveis no *site* da operadora.

De acordo com este clausulado, e para este efeito, nos termos do artº 1, considera-se (conforme <https://www.....>):

“Bagagem” bens que acompanham o/a passageiro/a no seu voo.

Salvo disposição em contrário, inclui a sua Bagagem Registada e a sua Bagagem Não Registada.

“Bagagem Registada” a Bagagem de que tomamos a guarda e para a qual emitimos um Bilhete de Bagagem e/ou uma Etiqueta de Bagagem.

“Bagagem Não Registada” qualquer Bagagem que não seja Bagagem Registada.”



Tendo em conta o caso em apreço, estamos perante bagagem registada, uma vez que foi entregue à guarda da transportadora, para a qual foi emitida uma etiqueta de bagagem.

Ora, e ainda nos termos do artº 8, (bagagem):

“8.3 Artigos não aceitáveis como Bagagem

8.3.1 Não deve incluir na sua Bagagem:

8.3.1.1 artigos suscetíveis de pôr em perigo a aeronave ou pessoas ou bens a bordo dela, tais como os especificados nas Instruções Técnicas para o Transporte Aéreo Seguro de Mercadorias Perigosas, da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), nas Regulamentações sobre Mercadorias Perigosas, da Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA), e na nossa regulamentação (a pedido, prestaremos toda a informação adicional);

8.3.1.2 artigos cujo transporte é proibido pelas leis, regulamentos e decisões aplicáveis de qualquer Estado de partida ou de destino ou cujo transporte nós razoavelmente cremos ser suscetível de afetar a segurança da aeronave ou de qualquer pessoa a bordo dela;

8.3.1.3 artigos que, tendo em conta, nomeadamente o tipo da aeronave utilizada, forem razoavelmente considerados por nós como não apropriados para serem transportados, ou porque são perigosos ou não seguros ou devido ao seu peso, tamanho, forma ou natureza ou porque são frágeis ou perecíveis. A seu pedido, informaremos sobre artigos não aceitáveis.

8.3.2 É proibido o transporte como Bagagem de armas de fogo, de munições e de outras armas que não para fins de caça ou de desporto. As armas de fogo, munições e outras armas para fins de caça ou de desporto podem ser aceites como Bagagem Registada, mas, para tal, deve, aquando da/s reserva/s, informar-nos da sua intenção de as transportar e deve apresentar-nos todos os documentos necessários. Todas as referidas armas devem estar descarregadas, como dispositivo de segurança acionado e devidamente embaladas. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da ICAO e da IATA referidos no Artigo 8.3.1.1.

8.3.3 Armas, tais como armas de fogo antigas, espadas, canivetes e artigos semelhantes, podem, se assim o entendermos, ser aceites como Bagagem Registada, mas não será permitido o seu transporte na cabina da aeronave.

8.3.4 Dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, artigos eletrónicos pessoais, papéis negociáveis, garantias ou outros valores, óculos, lentes de contacto, próteses e qualquer tipo de aparelhos ortopédicos, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação e amostras não devem ser colocados na sua Bagagem Registada.

8.3.5 Se, apesar de ser proibido o seu transporte ou de não serem aceitáveis para transporte, colocar na sua Bagagem quaisquer dos artigos referidos nos Artigos 8.3.1 e 8.3.2, não seremos responsáveis por quaisquer perdas, furtos ou danos relacionados com tais artigos.

(...)



8.4 Direito de Recusar Transporte

8.4.1 Sujeito aos Artigos 8.3.2 e 8.3.3, recusaremos transportar como Bagagem ou como Bagagem Registada, conforme o caso, os artigos descritos no Artigo 8.3 e poderemos recusar continuar o transporte de quaisquer desses artigos logo que detetados.

8.4.2 Poderemos recusar o transporte como Bagagem de qualquer artigo que razoavelmente consideremos não apropriado para transporte devido ao seu tamanho, forma, peso, conteúdo ou natureza ou devido a razões de segurança ou operacionais ou devido ao conforto dos outros passageiros. A seu pedido, informaremos sobre artigos não aceitáveis.

8.4.3 Recusaremos aceitar para transporte qualquer artigo que, no nosso razoável entendimento, não esteja devida e seguramente embalado em embalagem apropriada. A seu pedido, informaremos sobre embrulhos e embalagens não aceitáveis por nós.

8.5 Direito de Revistar

A sua Bagagem poderá ser revistada e/ou “scanned” e/ou sujeita a raio-x na sua ausência com o fim de determinar se contém qualquer dos artigos descritos no Artigo 8.3.1.1 e 8.3.1.2 Se não permitir uma revista e/ou “scan” da sua pessoa e/ou uma revista e/ou “scan” e/ou raio-x da sua Bagagem, poderemos recusar transportá-lo/la e/ou à sua Bagagem. No caso de uma revista e/ou “scan” lhe provocar Dano e/ou de um raio-x e/ou revista e/ou “scan” provocar Dano à sua Bagagem, não seremos responsáveis por tais Danos a não ser que os mesmos sejam devidos a alguma falha ou negligência da nossa parte.

8.5.1 Por razões de segurança, a bagagem será aberta e revistada quando exista suspeita de, na mesma, constarem quaisquer artigos proibidos, nestas Condições Gerais de Transporte, nos regulamentos aplicáveis ou na lei em vigor.

8.5.2 A autorização para revistar a bagagem consubstancia-se, por parte do passageiro, com a compra do Bilhete.

8.5.3 Quaisquer danos decorrentes da revista são da responsabilidade do passageiro.

8.5.4 O direito de revista é extensivo ao Passageiro e bens por ele transportados, no aplicável.

(...)

No âmbito da responsabilidade (artº 15º)

*“15.1.9. Estamos isentos de qualquer responsabilidade, direta ou indireta, por Danos relacionados com artigos que não deve incluir na sua Bagagem nos termos do Artigo 8.3, os quais incluem **artigos frágeis, perecíveis, valiosos** (tais como dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, artigos eletrónicos pessoais, certificados de ações, obrigações e outros documentos valiosos), **documentos de trabalho ou académicos, passaportes e outros documentos de identificação.**”*

(sublinhados nossos)

Ora, o tripé não se enquadra – claramente - em nenhuma das restrições previstas na clausula 8º, designadamente não é um artigo frágil, nem valioso, facto que é público e notório.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



De resto, a Demandada não recusou o transporte, nem revistou a mala do Demandante – nem tal foi alegado.

Termos em que, o tripé não foi impedido de embarcar na mala do Demandante (mas consentido).

As Condições Gerais de Transporte, remetem, ainda, para as regras aplicadas pelas transportadoras aéreas comunitárias em matéria de responsabilidade, conforme exigido pela legislação comunitária, e, ainda, para a Convenção de Montreal (<https://www.....>)

Assim, e no âmbito da Convenção de Montreal e Regulamento (CE) nº 889/2002, são definidos os limites de responsabilidade da transportadora (o que não interfere no caso em apreço) e divulgadas regras, conforme Nota Informativa publicada, relativa nomeadamente, a

“Destruição, perda ou danos da bagagem

A transportadora aérea é responsável pela destruição, perda ou danos da bagagem até ao montante de 1 131 DSE (montante aproximado na divisa local). Tratando-se de bagagem registada, a transportadora é responsável pelos danos, mesmo sem culpa, excepto no caso de a bagagem ser defeituosa. No caso de bagagem não registada, a transportadora apenas é responsável se a culpa for sua.

(...)

Reclamações acerca da bagagem

Se a bagagem tiver sofrido danos, atraso, perda ou destruição, o passageiro deve apresentar uma reclamação escrita à transportadora aérea, o mais rapidamente possível. No caso de danos de bagagem registada, o passageiro deve apresentar uma reclamação escrita no prazo de sete dias e, no caso de atraso, no prazo de 21 dias, em ambos os casos a contar da data em que a bagagem é colocada ao seu dispor.

(...)

Prazo

Qualquer acção judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado.”

Do que se pode concluir que a reclamação foi apresentada pelo Demandante dentro do prazo, e está prevista a responsabilidade da transportadora pelos danos causados na bagagem.

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



Por outro lado, de acordo com as normas divulgadas pela ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil, designadamente quanto a *itens* proibidos na bagagem de porão, nada resulta quanto a objetos como o aqui em causa, o tripé.

2. Da Lei de Defesa do consumidor e direito à reparação dos danos

Nos termos da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às sus legítimas expectativas, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (alin. a) do artº 3º, artº 4º, e nº 1 do artº 9º).

Não há qualquer limitação ao transporte de um tripé na mala de bagagem e no porão, como resulta das Condições Gerais de Transporte e diplomas aplicáveis ao transporte de bagagem, Regulamento 889/2002 e Convenção de Montreal.

Por outro lado, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (nº 1 do artº 12º), sendo certo que o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artº 798º do Código Civil).

No âmbito da responsabilidade contratual é ao devedor que incumbe provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua (nº 1 do artº 799º).

São requisitos da obrigação de indemnizar o facto ilícito do agente (ou o incumprimento da obrigação), com culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Ficou provado que a mala ficou danificada na viagem, que foi assegurada pela Demandada, e enquanto à sua guarda.

A Demandada não afastou a sua presunção de culpa – nem o alegou.

Estão, pois, verificados, no caso em apreço, todos os requisitos da obrigação de indemnizar, pelo que tem de proceder a ação.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, totalmente procedente e, se decide condenar a Demandada **B** no pedido do Demandante **A** ou seja, ao pagamento da indemnização de €349,90, correspondente aos danos causados na camisola, na mala e no tripé.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Notifiquem-se as partes da decisão.



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

Braga, 24 de fevereiro de 2023

Margarida Granwehr de Sousa

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