

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 744_2023.

Demandante: A

Demandante: B

Demandante: C

Demandada: D

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a prestadora de serviço público essencial cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de transporte aéreo de passageiros, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, assiste às demandantes o direito a serem indemnizadas pelos danos que resultaram provados.

I. - Relatório:

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

As demandantes **A, B, e C**, com os demais sinais constantes dos autos, apresentaram uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 744_2023, contra a demandada **“D”**.

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 das demandantes.

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 da demandada no pagamento da quantia de €4.515,00 a título de indemnização por danos 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, e requerendo, a final, a improcedência total, por não provada, daquela ação e a sua absolvição do pedido.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

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

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

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

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC 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, em Braga, no dia 27-09-2023, pelas 09:50.

As demandantes estavam presentes e representadas pelo Sr.º Dr.º J, Advogado, e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª F, Advogada, 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 Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

O tribunal é competente em razão da nacionalidade, da matéria da hierarquia e do território.

O processo é o próprio, válido, as partes são partes legítimas e estão devidamente representadas em juízo.

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 CNIACC 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**).

As demandantes pretendem que este tribunal condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €4.515,00 por conta dos danos que alegadamente lhe terão sido causados em consequência da atuação da mesma no âmbito do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros.

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 **€4.515,00**, 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 pelas demandantes em sede de audiência arbitral, em que se limitaram a reiterar o teor da reclamação inicial, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, a inexistência de depoimentos testemunhais, em virtude das partes terem prescindido da prova testemunhal indicada nos articulados, 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. As reclamantes celebram com a reclamada um contrato de transporte aéreo para realizarem a viagem Porto-Sevilha, com escala em Lisboa, com partida e chegada ao Porto nos dias 05-11-2022 e 08-11-2022, em classe económica, nos voos .., Porto-Lisboa, e .., Lisboa-Sevilha;

2. As reclamantes faziam-se acompanhar de três malas de cabine, de cor preta, que foram despachadas para o porão dos aviões por indicação das trabalhadoras da reclamada que realizaram o “check-in” no aeroporto do Porto;
3. As malas encontravam-se identificadas e pertenciam a cada uma das reclamantes;
4. As reclamantes chegaram a Sevilha pelas 15:00, locais, do dia 08-11-2022;
5. As reclamantes dirigiram-se à zona de recolha das malas de porão;
6. As reclamantes aguardaram uma hora pela chegada das suas malas;
7. As malas não se encontravam no porão do avião que realizou o voo Lisboa-Sevilha;
8. As reclamantes reclamaram, por escrito, o extravio das suas malas, junto do balcão da reclamada existente no aeroporto de Sevilha;
9. O balcão da reclamada informou as reclamantes que teriam de aguardar por informações acerca das malas;
10. Durante os três dias que estiveram em Sevilha as reclamantes não obtiveram informações acerca do paradeiro das suas malas;
11. As reclamantes ficaram privadas das suas malas até ao dia do voo de regresso (08-11-2022);
12. As malas foram entregues às reclamantes no dia do voo de regresso após insistência das mesmas junto do balcão da reclamada;
13. A reclamada não informou as reclamantes das razões do extravio das malas;
14. Quando foram entregues às reclamantes as malas encontravam-se danificadas, exterior e interiormente;

15. As malas não são suscetíveis de serem reparadas;
16. As reclamantes despenderam a quantia de €100,00 com a aquisição de cada uma das malas;
17. O extravio das malas e a indisponibilidade do seu conteúdo durante a estadia em Sevilha casou grande desgaste emocional, físico e psicológico e medo;
18. As reclamantes sofreram incómodos, ansiedades e angústias por terem pernoitado sem roupas, exteriores e interiores, produtos de higiene pessoal e medicamentos.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. No interior das malas encontravam-se dois perfumes partidos, no valor de €100,00 cada um, um par de óculos partido, no valor de €250,00, e €200,00 em numerário;
2. Os gastos de €1.215,20 em Sevilha não teriam acontecido se as reclamantes tivessem as suas malas na viagem que realizaram;
3. As reclamantes pagaram €1.000,00 por serviços de Advogado.

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 ao facto n.º1 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-10 pelas declarações de parte prestadas pelas reclamantes em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto ao facto n.º11 por acordo das partes;

- d) Quanto aos factos n.ºs 12-13 pelas declarações de parte prestadas pelas reclamantes em sede de audiência arbitral;
- e) Quanto ao facto n.º14 pelas declarações de parte prestadas pelas reclamantes em sede de audiência arbitral e pelas fotografias juntas com a reclamação inicial;
- f) Quanto ao facto n.º15 pelas fotografias juntas com a reclamação inicial;
- g) Quanto aos factos n.ºs 16-18 pelas declarações de parte prestadas pelas reclamantes em sede de audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes as declarações de parte prestadas pelas reclamantes em sede de audiência arbitral e os documentos juntos com a reclamação inicial.

Sobre as demandantes recaía, então, o ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Conforme resultou provado suficientemente para este tribunal, as demandantes conseguiram provar, embora parcialmente, os factos alegados, e, pelo contrário, a demandada não logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei e, por isso, não cumpriu o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de um serviço público essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07).

IV. – Enquadramento de direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada 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 nos pedidos formulado pelas demandantes.

Na prestação desse serviço público a demandada 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”.*

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 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 as malas chegassem ao seu destino.

De igual modo não 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 legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

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

Sobre as demandantes recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

Tendo as demandantes logrado provar, ainda que parcialmente, os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos que alegaram assiste-lhes, então, o direito a ser indemnizadas pelos danos patrimoniais que resultaram provados.

Tendo concluído pelo incumprimento contratual da reclamada e pela violação dos direitos das reclamantes, enquanto partes no contrato de transporte aéreo e utentes de um serviço público

essencial, caberá, agora, a este tribunal arbitral pronunciar-se sobre cada um dos danos que as reclamantes alegam terem sofrido e dos respetivos pedidos de indemnização:

a) Custos com a prestação de serviços de Advogado:

As reclamantes alegam terem recorrido aos serviços de Advogado pelos quais pagaram a quantia de €1.000,00.

Se é inquestionável que recorreram aos serviços de um Advogado, no caso do Sr.º Dr.º J, não é inquestionável que tenham suportado o custo de €1.000,00 com os serviços prestados pelo mesmo e/ou por outro Advogado, dado que não o identificam na sua reclamação inicial, porquanto não fizeram prova de tal custo e do seu pagamento ao Ilustre Mandatário acima mencionado, não dando, por isso, cumprimento ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Por outro lado, este tipo de custo sempre teria de ser reclamado em sede de “custas de parte”, se porventura esta figura jurídica estivesse consagrada no regulamento do CNIACC, o que manifestamente não é o caso, não se tratando sequer de uma omissão ou lacuna daquele.

Assim, do incumprimento do ónus da prova previsto na norma acima citada e da inexistência da figura das “custas de parte” nos processos de arbitragem administrados no CNIACC, resulta, então, a improcedência total deste pedido e, conseqüentemente, a absolvição da reclamada.

b) Danos patrimoniais (perfumes, óculos e dinheiro):

Não tendo resultado provado que o extravio das malas provou danos em dois perfumes e num par de óculos de sol, assim como o desaparecimento de €200,00 em numerário, o pedido de indemnização destes danos é julgado totalmente improcedente e, conseqüentemente, a absolvição da reclamada.

c) Danos patrimoniais (mala):

Tendo resultado provado, suficientemente, através das declarações de parte prestadas pelas reclamantes e do registo fotográfico constante da reclamação inicial, os danos causados nas três malas das reclamantes, a sua inutilização total e definitiva, em virtude de não serem suscetíveis de reparação e, ainda, o valor de €100,00 de cada uma, este pedido é julgado totalmente procedente, por provado e, conseqüentemente, condenada a reclamada no seu pagamento às reclamantes.

d) Danos patrimoniais (despesas - €1.215,20):

Se é verdade que resultou provado, para este tribunal arbitral, que as reclamantes ficaram privadas do seu vestuário, produtos de higiene e medicamentos, por um lado, e que as reclamantes adquiriram bens no valor de €1.215,20 em Sevilha, por outro, não é menos verdade que as reclamantes não lograram demonstrar que toda aquela despesa se destinou a adquirir bens iguais ou equivalentes aos que ficaram privadas em virtude do extravio das malas.

Acresce, ainda, que as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, permitiriam a este tribunal concluir, desde logo, que três jovens não precisariam de gastar tal quantia em vestuário, produtos de higiene e medicamentos, para gozarem três dias de férias em Sevilha.

Este tribunal arbitral reconhece, de acordo as regras e juízos acima invocados, que sempre teriam de adquirir algum vestuário, produtos de higiene e medicamentos, mas nunca por aquele valor.

Aliás, à luz das regras do ónus da prova, previstas na norma acima mencionada, cabia às reclamantes discriminarem quais as despesas realizadas como consequência direta e imediata da privação dos bens que se encontravam nas malas extraviadas.

As reclamantes não o fizeram, pois limitaram-se a alegar o valor e a juntar os documentos comprovativos do mesmo, não cabendo a este tribunal “escalpelizar” cada um dos documentos para determinar quais as despesas que mereceriam a tutela do direito.

De todo o modo, em face dos factos que resultaram provados a este respeito, este tribunal arbitral considera adequado arbitrar uma indemnização no valor de €200,00 para cada uma das reclamantes, julgando, por isso, parcialmente procedente, por provado, o pedido formulado e, consequentemente, condenando a reclamada no pagamento às reclamantes da quantia total de €600,00.

e) Danos não patrimoniais:

Para além dos danos patrimoniais resultou provado, ainda, para este tribunal arbitral, que as reclamantes sofreram danos não patrimoniais em consequência direta e imediata da atuação ilícita da reclamada que terão de ser indemnizados à luz do direito por merecerem a sua tutela.

Este tribunal arbitral acompanha, assim, o entendimento das reclamantes, em detrimento da posição assumida pela reclamada, pois, para além de terem provados 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 as reclamantes 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.

Fazendo, então, esse exercício, este tribunal arbitral considera adequado reconhecer a cada uma das reclamantes o direito a uma indemnização no valor de €350,00, julgando, desse modo, parcialmente procedente o pedido das mesmas e condenando, assim, a reclamada no pagamento às reclamantes da quantia total de €1.050,00.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a ação arbitral** e, consequentemente:

- a) **Condeno a reclamada no pagamento à reclamante A da quantia de €650,00;**
- b) **Condeno a reclamada no pagamento à reclamante B da quantia de €650,00;**
- c) **Condeno a reclamada no pagamento à reclamante C da quantia de €650,00.**

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€4.515,00** (quatro mil quinhentos e quinze euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC 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 CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 03-11-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,