PROC. N.º 2239/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **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.**

II. ***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.***

III. ***Os limites da indemnização fixados no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal devem aplicar-se à totalidade do prejuízo causado, independentemente da sua natureza material ou moral.***

IV. ***O montante da indemnização devida a um passageiro, cuja bagagem registada que não foi objeto de uma declaração especial de interesse na entrega no destino sofreu destruição, perda, avaria ou atraso, deve ser determinado pelo juiz nacional em conformidade com as regras de direito nacional aplicáveis, nomeadamente em matéria de prova.***

V. **À presente data, uma unidade de direito de saque especial corresponde a €1,253, o que equivale ao limite máximo, por passageiro, de €1.253,00.**

VI. **No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC).**

VII. **Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC.**

A) RELATÓRIO:

No dia 1/09/2022, os Reclamantes

e

apresentaram reclamação contra a Reclamada

com sede no cujo teor se dá por integralmente reproduzido, **peticionando uma indemnização relativa a danos patrimoniais e não patrimoniais no valor total de €4.690,36.**

*

A Reclamada apresentou contestação verbal, em audiência, nos termos constantes da ata anexa aos autos.

*

A audiência realizou-se no dia 14/11/2022, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €4.690,36 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE e o litígio está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Considerando que a Reclamada confessou o pedido quanto aos danos patrimoniais peticionados, no valor de €806,36, cumpre apreciar e decidir se a Reclamada está obrigada a indemnizar os Reclamantes no montante remanescente de €3.884,00, pelos danos não patrimoniais reclamados.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 05/08/2022, os Reclamantes iniciaram viagem no com escala em num voo operador pela Reclamada, com destino a

2) À chegada a as bagagens não circularam no tapete rolante, tendo os Reclamantes reportado a falta das mesmas;

3) Os Reclamantes seguiram viagem para onde permaneceram até ao dia 08/08/2022;

4) Em os Reclamantes compraram algum vestuário, produtos de higiene e calçado;

5) No dia 08/08/2022, os Reclamantes iniciaram um cruzeiro, com partida em e paragens pela

6) Nesse dia, a Reclamada comprometeu-se a entregar as malas até às 17h00, hora de partida do barco;

7) A bagagem não foi entregue aos Reclamantes durante a viagem e foi reenviada para o tendo sido entregue na agência de viagem onde o Reclamante comprou os bilhetes de avião, nos dias 14 (mala azul) e 17 de agosto (mala cinza);

8) Os Reclamantes regressaram a no dia 18/08/2022;

9) A viagem foi planeada com antecedência e era uma oferta à Reclamante pela conclusão com êxito do ensino secundário e pela comemoração dos 18 anos;

10) Os Reclamantes não puderam disfrutar plenamente de todas as instalações e serviços disponibilizados a bordo do navio, nomeadamente de restaurantes e eventos com indumentária própria, do ginásio e de bares;

11) O recurso constante à mesma roupa causou tristeza, angústia, stress e transtornos aos Reclamantes;

12) Os Reclamantes suportaram o custo total de €806,36 em aquisição de bens ao longo da viagem.

Factos não provados:

Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham ficado demonstrados.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida em audiência e as declarações dos Reclamantes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Reclamante foi dito que programou a viagem com bastante tempo de antecedência e que o objetivo era premiar a filha por ter terminado o secundário e por atingir a maioridade. Referiu que foi o próprio que organizou a viagem: adquiriu os bilhetes de avião junto da (doc. 6); reservou os hotéis onde iriam pernoitar; adquiriu o cruzeiro na agência (doc. 3) e adquiriu os bilhetes de comboio entre (doc. 5). Acrescentou que escolheu a Reclamada e não uma companhia aérea *low cost* e pagou o dobro pela bagagem em porão, acreditando que correria menos riscos, mas de nada adiantou e que chegaram a apenas com um computador e a roupa que levavam vestida. Referiu que compraram algumas peças de vestuário, calçado e artigos de higiene em e foram aguardando a entrega das malas,

acompanhando o número de rastreio fornecido aquando do reporte da falta de bagagem (doc. 2) e tentando o contacto permanente com a Reclamada. Referiu também que tentaram ligar várias vezes à Reclamada mas sem sucesso e que, no dia em que se iniciava o cruzeiro, receberam um telefonema a informar que tinham encontrado uma das malas e que iriam entregá-la nesse dia. Disse, ainda, que comunicou que iriam partir às 17h00 e que a Reclamada se comprometeu a realizar a entrega até essa hora. Acrescentou que houve passageiros a receber as malas em mas que as suas nunca chegaram a ser entregues e, quando já estavam na recebeu a informação de que iriam enviar as malas para o . Referiu ainda que compraram apenas o essencial na expectativa de receber as malas até embarcar no cruzeiro e que, tendo-se a mesma frustrado, já não adquiriram outros bens considerando o elevado preço nas lojas a bordo e em algumas ilhas que visitaram, iminentemente turísticas. Mais referiu a dificuldade com a língua e o facto de não saberem onde se deslocar para comprar vestuário e outros bens necessários. Declarou que, em colocaram os bens adquiridos em sacos de plástico porque não tinham onde guardar, até comprar um pequeno saco para o efeito. Acrescentou que no cruzeiro há certas atividades que exigem "dress code" e que se viram impossibilitados de participar ou frequentar determinados espaços e eventos e que estiveram 14 dias em constante angústia e stress, tentando remediar a falta das malas e na expectativa de as receber, mas sem saber, tampouco, se elas seriam encontradas. Disse ainda que entrou em contacto com a agência de viagens onde havia adquirido os bilhetes para solicitar que diligenciassem igualmente no sentido de contactar com a Reclamada durante o cruzeiro, considerando os custos relacionados com o tráfego de internet e de chamadas.

Estas declarações foram relevantes para a demonstração dos pontos 2), 4), 5), 6), 7), 9), 10) e 11).

Para a demonstração do ponto 4) foram também relevantes os talões de compra juntos aos autos pelos Reclamantes.

Para a demonstração do ponto 5) foram igualmente considerados os bilhetes de comboio juntos e a fatura referente à aquisição do cruzeiro.

O documento junto pela Reclamada em audiência foi importante para demonstrar os pontos 6) e 7).

Para a demonstração do ponto 1) foram relevante os docs. 1 e 6.

O ponto 3) ficou demonstrado pelos bilhetes de comboio juntos aos autos e pelo comprovativo de pagamento.

O ponto 8) ficou demonstrado pelos docs. 1 e 17 juntos.

O ponto 12) ficou demonstrado pelos comprovativos juntos aos autos, sendo facto confessado pela Reclamada que assumiu o respetivo pagamento a título de danos patrimoniais sofridos.

O depoimento da testemunha foi relevante para a prova dos factos constantes dos pontos 2), 5), 6) e 7). Pela testemunha, representante legal da agência de viagens foi referido que tentou ajudar os Reclamantes a recuperar as malas, tentando diariamente o contacto com a Reclamada, logo que foi informada de que a bagagem não fora entregue em Referiu que, inicialmente, pensaram que a bagagem iria chegar no dia seguinte porque o procedimento normal de qualquer companhia aérea é enviar a bagagem no voo seguinte para o mesmo destino. Disse ainda que só ao fim de dois dias a Reclamada localizou a bagagem e que só tentou entregar a bagagem às 17h30 do dia 08/08/2022, apesar de ter sido informada de que o cruzeiro iniciar-se-ia às 17h00. Acrescentou que pediu para entregar as malas na paragem seguinte, mas que tal pedido não foi concretizado nem deram justificação para o sucedido. Referiu que foi mantendo contactos com o Sr. , que a determinada altura foi informada de que tinham conseguido a entrega, mas que no dia 11 percebeu que, afinal, a mesma não aconteceu. Mais referiu que acabou por receber a bagagem na agência, em dias diferentes que não soube precisar.

Pelo Reclamante foi ainda dito que o valor reclamado corresponde à soma dos custos suportados com a viagem (cruzeiro, voos, estadia e comboio) e que entende que devem ser compensados pelo custo total por não terem conseguido disfrutar da viagem.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Relevam para a decisão da causa as disposições da **CONVENÇÃO PARA A UNIFICAÇÃO DE CERTAS REGRAS RELATIVAS AO TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL** (Convenção de Montreal de 1999), aprovado pelo Decreto n.º 39/2002, de 27/11.

Ao abrigo do art.º 3º, n.º 3, a transportadora deve entregar ao passageiro um bilhete de bagagem por cada volume de bagagem registada.

Nos termos do art.º 19º, a transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias. *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 lhes era impossível adoptar tais medidas.* A transportadora também será total ou parcialmente exonerada da sua responsabilidade se se provar que foi negligência ou outro ato doloso ou omissão da pessoa que reclama a indemnização que causou ou contribuiu para o dano (20º).

A responsabilidade por atrasos está limitada a 4150 direitos de saque especiais por passageiro, a menos que se demonstre que o dano resultou de ato ou omissão da transportadora, seus trabalhadores ou agentes, cometido com a intenção de causar dano ou de forma imprudente e com consciência de que poderia provavelmente ocorrer dano. **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. Nesse caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, exceto se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino (22º, n.º 1, 2 e 5). De acordo com o art.º 23º, n.º 1 in fine, *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.* Interpretando esta disposição à luz do art.º 9º do Código Civil, isto é, apurando o espírito da norma e não só a sua letra, impõe-se aplicar igual regra aos processos arbitrais, como o presente caso.

Para a decisão da causa releva, ainda, a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia nesta matéria, no sentido de compreender quais os danos que se consideram incluídos no limite indemnizatório fixado na Convenção e se os passageiros podem, mediante prova, exigir indemnização superior ao referido limite.

Decidiu este Tribunal que *os limites da indemnização fixados no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal devem aplicar-se à totalidade do prejuízo causado, independentemente da sua natureza material ou moral. (...) A possibilidade de o passageiro fazer uma declaração especial de interesse no momento da entrega da bagagem registada à transportadora, a título da segunda parte desta disposição, confirma que o limite da responsabilidade da transportadora*

aérea pelo prejuízo resultante da perda de bagagens é, na falta de qualquer declaração especial de interesse na entrega no destino, um limite absoluto que cobre tanto o dano moral como o dano material[1].

Assim, *o art.º 22º, n.º 2 "deve ser interpretado no sentido de que o montante previsto (...) a título de limite de responsabilidade da transportadora aérea, em caso de destruição, perda, avaria ou atraso da bagagem registada que não foi objeto de uma declaração especial de interesse na entrega no destino, constitui um limite máximo de indemnização de que o passageiro em causa não beneficia de pleno direito e num montante fixo* (ibid).

Por outro lado, *o montante da indemnização devida a um passageiro, cuja bagagem registada que não foi objeto de uma declaração especial de interesse na entrega no destino sofreu destruição, perda, avaria ou atraso, deve ser determinado pelo juiz nacional em conformidade com as regras de direito nacional aplicáveis, nomeadamente em matéria de prova. Essas regras não devem, todavia, ser menos favoráveis do que as que dizem respeito a ações semelhantes de direito interno nem organizadas de forma a tornar impossível ou excessivamente difícil, na prática, o exercício dos direitos conferidos pela Convenção de Montreal* (ibid).

É aqui acolhido, na íntegra, a interpretação dada ao art.º 22º da Convenção pelo Tribunal de Justiça da União Europeia, por ser a que melhor reflete a letra da lei e o pensamento do legislador.

Subsumindo os factos ao direito, conclui-se que os Reclamantes demonstraram que a bagagem lhes foi entregue com atraso, sendo que a Reclamada não demonstrou, tampouco alegou, qualquer circunstância que excluísse a responsabilidade prevista na Convenção, pelo contrário, assumiu-a e confessou o pedido quanto aos danos patrimoniais, insurgindo-se contra o pagamento de danos não patrimoniais por entender que os limites indemnizatórios estabelecidos no art.º 22º são inultrapassáveis. Ora, acolhendo aqui o entendimento de que, de facto, os limites previstos na Convenção incluem todo o tipo de danos reclamados, patrimoniais ou não patrimoniais, importa notar que o valor reconhecido pela Reclamada não atinge os referidos limites. À presente data, uma unidade de direito de saque especial corresponde a €1,253[2], o que equivale ao limite máximo, por passageiro, de €1.253,00, perfazendo o montante global de €3.759,00 abstratamente devido aos Reclamantes. Os danos patrimoniais reconhecidos pela

[1] Acórdão de 6 de maio de 2010, Walz, C-63/09, EU:C:2010:251, n.ºs 37 e 38 *cit. in* ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, Quarta Secção, de 9 de julho de 2020, consultado em https://curia.europa.eu/juris.
[2] Disponível em https://bpstat.bportugal.pt/serie/12533639.

Reclamada fixaram-se em €806,36. Os Reclamantes reclamam o pagamento de uma indemnização de €3.884,00 a título de danos não patrimoniais.

Nos termos do art.º 563º do CC, a obrigação de indemnizar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Diz-nos a jurisprudência nacional que "a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso[3]". Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela[4] "o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos".

Conforme se escreveu no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 30-05-2019[5], "Os danos não patrimoniais devem ser objeto de compensação a fixar com recurso à equidade (...) sempre com o objetivo, não de se reconstituir a situação que existiria caso não tivesse ocorrido a lesão – como se impõe fazer ao nível dos danos patrimoniais – mas antes de se proporcionar

[3] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.
[4] In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.
[5] Proc. n.º 1760/16.2T8VCT.G1.

uma satisfação adequada ao lesado." A compensação em causa "tem por fim facultar ao lesado meios económicos que, de alguma sorte, o compensem da lesão sofrida, por tal via reparando, indirectamente, os preditos danos, por serem hábeis a proporcionar-lhe alegrias e satisfações, porventura de ordem puramente espiritual, que consubstanciam um lenitivo com a virtualidade de o fazer esquecer ou, pelo menos, mitigar o havido sofrimento moral[6]".

Citamos, ainda, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 12/10/2010[7], quanto ao direito indemnizatório atribuído pelo art.º 496º, nº 1, do Código Civil, o qual "é de natureza eminentemente pessoal, assentando na afectação personalizada da esfera jurídica do lesado, traduzida numa situação de injusto padecimento que lhe é imposta, a qual, pela sua especial gravidade, merece a tutela do direito e justifica a compensação pecuniária correspondente."

Face ao exposto, conclui-se que os Reclamantes sofreram danos que vão para além dos meros transtornos e incómodos. Na verdade, os referidos danos são factos notórios que não carecem de alegação nem prova (art.º 412º CPC), pois é do conhecimento geral que a realização de uma viagem como a realizada pelos Reclamantes se destina ao relaxamento, lazer e bem-estar dos passageiros, o que não é compatível com a preocupação e ansiedade criada pela falta dos bens pessoais, nem com as diligências necessárias para os recuperar e para adquirir novos bens. É facto notório aquele que *o juiz conhece como tal, colocado na posição do cidadão comum, regularmente informado, sem necessitar de recorrer a operações lógicas e cognitivas, nem a juízos presuntivos*[8]. No mesmo acórdão pode ler-se que *os danos não patrimoniais, mesmo que não provados em audiência, devem ser tomados em conta se forem considerados factos notórios.*

Acresce que, embora seja tratado como atraso, os Reclamantes não tiveram a bagagem ao longo de toda a viagem e mantiveram sempre a expectativa, criada pela Reclamada, de receber as malas e poderem usufruir de, pelo menos, alguns dias da viagem em pleno. Tal entrega não chegou a verificar-se. Ainda assim, assume relevância o facto de a Reclamada ter tentado proceder à entrega da bagagem antes de os Reclamantes embarcarem no cruzeiro, muito embora não tenha logrado fazê-lo.

Cada Reclamante tem direito ao recebimento de uma indemnização até €1.253,00. Considerando o montante de €806,36 reconhecido pela Reclamada a título de danos patrimoniais – equivalente a €268,79 por passageiro – cada Reclamante terá direito, no máximo, ao

[6] In Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24.04.2013.
[7] Proc. n.º 2691/04.4TBALM.L1-7.
[8] In Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 22/06/2010, no Proc. n.º 1803/08.3TBVIS.C1.

remanescente de €984,21. Apesar de se reconhecer que os danos sofridos merecem ser tutelados, a atribuição do montante máximo abstratamente aplicável afigura-se excessiva, ponderados todos os factos demonstrados. Por conseguinte, decide-se fixar em €731,21 o montante indemnizatório devido a cada Reclamante.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada ao pagamento de uma indemnização global de €2.193,63 aos Reclamantes.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 27 de dezembro de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)