PROCESSO N.º 217/2025-A

SENTENÇA

1. No transporte aéreo em que se verifique atraso na entrega de bagagem, a transportadora contratual e a transportadora de facto são solidariamente responsáveis pelos danos daí decorrentes para o passageiro.

2. O atraso de 10 dias na entrega da bagagem, que preocupou e obrigou passageira a inúmeras diligências, sempre na incerteza sobre se os seus pertences seriam recuperados, com stress, ansiedade e perturbação que afetaram seriamente as suas férias, gerando-lhe um sentimento frustração e preocupação continuada, configura causa típica ou normal destes danos, os quais revestem gravidade merecedora da tutela ressarcitória do direito, não se reputando exagerada a compensação de 500,00 € a esse título.

RELATÓRIO

**********, residente na **********, demandou **********, com sede no **********, com sede na **********, pedindo a condenação solidária destas a pagar-lhe a quantia de 1.060,86 €, acrescida de juros legais desde a citação até efetivo e integral pagamento.

Fundamentou o seu pedido, em síntese, em factos que geram direito a indemnização por danos resultantes de extravio e atraso na entrega de bagagem em transporte aéreo.

A demandada ********* impugnou parte dos factos, aduzindo que a factologia que aceita não implica para si qualquer responsabilidade, como tal devendo ser absolvida do pedido.

FUNDAMENTAÇÃO

Factos Provados

As demandadas têm como objeto, entre outros, o transporte aéreo de passageiros.

A demandante adquiriu à 1.ª demandada uma viagem de ida e volta com o seguinte itinerário:

a. Voo *********, Lisboa (LIS) – Roma (FCO), no dia 28/09/2025, às 15h05, operado pela *********;

b. Voo **********, Roma (FCO) – Nápoles (NAP), no dia 28/09/2025, às 21h45, operado pela 2.º Demandada, **********, com chegada prevista às 22h40.

À chegada ao destino final (Nápoles), a bagagem da demandante não lhe foi entregue.

A demandante apresentou reclamação junto dos serviços da 2.º demandada, **********, tendo sido emitido o respetivo Property Irregularity Report (PIR).

Durante o período em que a bagagem permaneceu extraviada, a demandante envidou diversas diligências, com vista a obter informações sobre o seu paradeiro e data previsível de entrega.

Para o efeito, contactou o aeroporto de Nápoles, quer telefonicamente, quer por correio eletrónico.

Ainda com vista à solicitação de esclarecimentos, deslocou-se pessoalmente ao aeroporto, tendo suportado na deslocação um custo de 30,00 €.

Paralelamente, contactou a transportadora aérea por diversas vezes, através de chamadas telefónicas, solicitando esclarecimentos sobre a situação da bagagem.

Nunca lhe foi disponibilizada informação concreta quanto à localização da bagagem ou quanto à data previsível da sua entrega.

A qual só foi localizada no dia 04.10.2025 e entregue à demandante no dia 08.10.2025.

O ter permanecido privada da sua bagagem cerca de 10 dias causou à demandante constrangimentos durante a viagem, nomeadamente na sua relação com os restantes elementos do grupo, bem como preocupação quanto ao paradeiro da bagagem.

Nesse período, ficou privada dos seus bens pessoais, incluindo artigos de higiene pessoal e vestuário.

Vendo-se obrigada a adquirir bens de primeira necessidade, designadamente produtos de higiene pessoal e de saúde no montante global de 100,22 €: desodorizante; água miscelar/solução de limpeza Sensibio H2O; pensos para bolhas (tipo “Compeed”); descongestionante nasal (Vicks Sinex); discos de algodão; medicação diária (Fluoxetina e Triticum); medicamento (Irítico ou similar); produtos de higiene diversos (Sensodyne, Listerine, Eucerin, etc.).

Teve igualmente necessidade de adquirir vestuário e roupa interior, incluindo t-shirts, sweatshirt, camisola de malha, roupa interior, top/blusa, calças, vestido, bikini, bem como uma bolsa e acessórios pessoais, no valor global de 349,77 €.

Adquiriu ainda artigos de estética de uso pessoal corrente e diário, em substituição daqueles que transportava na sua bagagem (batom, eyeliner e máscara de pestanas), no valor total de 80,90 €.

A privação prolongada de bens pessoais, aliada à ausência de informação e à necessidade de procurar e adquirir os artigos essenciais de que se viu privada, causou à demandante stress, ansiedade, desconforto e perturbação, o que afetou significativamente o gozo das férias.

Motivação de facto

Compulsaram-se os documentos juntos aos autos, que atestam alguns dos factos alegados na petição. Tiveram-se em devida conta as declarações impressivas da demandante, que narrou as dificuldades que atravessou ao ver-se privada dos bens essenciais, que teve de apressadamente substituir por novas aquisições, bem como a insegurança que lhe trouxe o desaparecimento da mala sem notícias durante vários dias. Valorou-se ainda o depoimento da testemunha **********, que acompanhou a demandante na viagem.

Direito

A demandante celebrou com a 1.ª demandada um contrato de transporte aéreo de passageiros, nas qualidades respetivas de consumidor e profissional. Tal contrato rege-se pela Convenção de Montreal, relativa à responsabilidade das transportadoras aéreas.

Nos termos do disposto nos artigos 39.º a 41.º desta convenção, a 1.ª demandada, como transportadora contratual, e a 2.ª, como transportadora de facto, são solidariamente responsáveis pelos danos sofridos pela demandada, se ocorridos no voo operado pela segunda, de Roma para Nápoles.

Como preceituado no artigo 19.º do mesmo diploma, tal responsabilidade abrange os atrasos no transporte de bagagens, salvo se a transportadora provar que foram adotadas todas as medidas exigíveis para evitar o dano. O que as demandadas não lograram demonstrar.

Assim sendo, são elas responsáveis pelo pagamento das despesas que a demandante teve para substituir os artigos de primeira necessidade dos quais não pôde dispor, a título de danos patrimoniais, no valor de 560,86 €.

Em relação aos danos não patrimoniais, determina o artigo 496.º n.º 1 do Código Civil serem indemnizáveis os «danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito».

Com relevância nesse particular, apurou-se que a demandante viu comprometido significativamente o sossego próprio de uma viagem de férias. Na verdade, a bagagem só lhe foi entregue 10 dias após a chegada ao destino, o que a preocupou e obrigou a inúmeras diligências, sempre na incerteza sobre se os seus pertences seriam recuperados. O stress, a ansiedade e perturbação que tal lhe acarretou, afetando seriamente as suas férias, gerando-lhe um sentimento frustração e preocupação continuada, decorrentes da incerteza quanto à resolução da situação, advieram do insólito atraso na entrega da bagagem, configurando sua causa típica ou normal. Não se duvida da gravidade merecedora da tutela do direito dos danos morais sofridos pela demandante, causados adequadamente por aquele anómalo extravio. O montante 500,00 € que é pedido para equitativo ressarcimento desses danos não se nos afigura exagerado - artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil.

Sobre as aqui demandadas recairá a obrigação de pagamento de 1060,86 € (= 560,86 € + 500,00 €). Bem como a de pagar juros, calculados à taxa legal de 4%, vencidos por essa quantia a partir da citação e até efetivo pagamento (artigos 804.º, n.º 1, 805.º, n.ºs 1 e 3, 806.º, n.ºs 1 e 2, e 559.º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril).

DISPOSITIVO

Na procedência do pedido, condeno solidariamente **********, e **********, a pagar a ********** a quantia de 1060,86 €, acrescida de juros, calculados à taxa legal, vencidos por essa quantia a partir da citação e até efetivo pagamento.

Sem custas.

Notifique e deposite.

Ponta Delgada, 21 de maio de 2026

O Juiz Árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)