

SENTENÇA n.º 322/2025

Processo n.º 1980/2025

SUMÁRIO:

1. Nos art.ºs 798 e ss., em conjugação com os art.ºs 562 e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

2. Tendo o consumidor impedido de realizar a viagem por motivo a que é alheio, deve a transportadora reembolsar do valor do bilhete e pagar os devidos danos causados com a sua atuação.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 30 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que pode ser consultado nos autos que pretende a intervenção deste tribunal arbitral de forma a ser devidamente ressarcida dos danos que sofreu com a atuação da Reclamada.

Sumariamente coloca a indicação de que a 07.05.2025 adquiriu um bilhete à reclamada de ida Lisboa-Castelo Branco para o dia 09.05.2025, às 13:15, conforme bilhete nos autos.

No dia 10.05.2025 a reclamante ia participar numa prova de Trail pelas 8h com início e fim em Manteigas. Não existindo transporte direto a reclamante iria encontrar-se com uma amiga (testemunha no processo), que também ia participar no evento e que aguardava no dia 09.05.2025 a fim de depois fazerem o restante trajeto.

Quando chegou ao terminal de Sete Rios, da reclamada, identificou o autocarro e colocou as malas no mesmo conforme indicação do motorista. Dentro da sua mochila estava todo o material essenciais para a participação neste evento desportivo.

Ao entrar para a viatura o QRCODE do bilhete deu erro, mas o motorista verificou os dados do bilhete e disse-lhe para entrar que estava tudo correto. Mas o seu lugar nm 20 estava ocupado e a pessoa que lá estava tinha um bilhete igual com o nm 20 também.

Foram vendidos dois bilhetes para o mesmo lugar. A Reclamante falou com o motorista e afirmou que ou ia naquele autocarro ou não faria a viagem, tendo o mesmo ficado a aguardar que a Reclamante resolvesse a situação com o apoio ao cliente, já que o seu bilhete estava correto mas ocorrera um erro da Reclamada.

Não haviam lugares vagos, mas enquanto tentavam encontrar uma solução compatível com a viagem para a emissão de um bilhete que permitisse a viagem. Mas quando voltaram ao lugar do autocarro onde estavam as suas malas o mesmo tinha partido.

A Reclamante não só perdeu a viagem como ainda ficou sem as malas e sem o seu material. Tentou falar com responsáveis para poder recuperar as malas, mas ou ia a Castelo Branco buscar a mala para poder realizar a prova ou aguardava pelo retorno da mesma, no dia 10.05.2025.

Acabou por descrever a bagagem para que a mesma fosse deixada em Castelo branco, mas sentiu-se humilhada com a situação, nunca lhe tendo sido dada uma solução.

O valor do bilhete de €11.50 foi-lhe devolvido, mas vem a este tribunal reclamar o pagamento dos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos com toda a situação que entende só poder ser imputada à reclamada que vendeu dois bilhetes para o mesmo lugar/viagem.

Acabou por ter de se deslocar a Castelo Branco no seu carro e a suas despesas, também acabou por não usufruir da sua tarde de férias com todas as andanças a que a --- a obrigou para resolver este problema. Nem a hora de fecho da estação em Castelo Branco lhe foi dita e só a muito favor ficou a bagagem com o funcionário das limpezas que lá estava entre as 20h30 e as 21h.

Pede assim para ser ressarcida do valor de €344 que corresponde a despesas na ida e volta na sua viatura própria em €84, uma compensação de €60 pela tarde perdida de férias que seria dedicada à viagem e ao descanso para preparar a prova, e ainda uma indemnização de mais €200 por todos os transtornos causados.

A reclamada devidamente notificada nunca se pronunciou em sede de arbitragem com contestação escrita. Também não esteve presente na audiência nem se fez representar.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€344** (trezentos e quarenta e quatro euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, acompanhada da sua testemunha devidamente identificada nos autos.

A Reclamada esteve ausente apesar de devidamente notificada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foi ouvida a parte e a testemunha, tendo vertido para o já constante nos autos com o pedido.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao

regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto provados e não provados tidos como relevantes para o caso:

- a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada adquiriu um bilhete de viagem Lisboa-Castelo Branco, para o dia 09.05.2025 no autocarro das 13h15;
- b. O seu bilhete devidamente válido era para o lugar 20 no autocarro 33.
- c. Tendo sido paga a quantia de €11.50,
- d. No dia da viagem uns minutos antes, a reclamante incluiu a sua mochila de bagagem na bagageira conforme indicado pelo motorista,
- e. Sendo o motivo da viagem a sua participação em Manteigas numa prova de Trail para a qual estava devidamente inscrita,
- f. E para a qual necessita de material específico para participar.
- g. Ao embarcar primeiro o seu bilhete deu erro, mas como estava tudo certo o motorista deixou embarcar,
- h. Mas veio a constatar-se que o lugar 20 já tinha alguém sentado, e estando também devidamente vendido o outro bilhete,

i. A Reclamante não tinha como ficar na viatura que estava lotada, sem que outro bilhete ou autorização fosse emitido, para que pudesse usar o lugar da frente ao lado do motorista.

j. O mesmo disse-lhe para ir resolver tudo com o apoio ao cliente, e a reclamante indicou da necessidade de realizar a viagem, pois tinha as bagagens metidas no autocarro,

k. Contudo quando tentou resolver tudo e voltou ao lugar do autocarro, o mesmo já tinha partido com a sua bagagem

l. Vendo-se impossibilitada de reaver as mesmas, e de realizar a viagem naquele momento,

m. A Reclamante teve de ativar os seus meios pois necessitava de estar em Castelo branco onde teria uma boleia para Manteigas

n. De forma que no dia seguinte às 8h pudesse participar na prova de Trail em que se tinha inscrito.

o. Sofreu imensos transtornos e danos com toda a situação, nomeadamente porque teve de fazer a viagem sozinha e de carro próprio,

p. Perdeu a tarde de férias que seria de descanso e de preparação da prova.

q. E teve ainda de ter a sua testemunha a tratar do levantamento dos dados da prova antecipadamente, quando nessa noite de dia 09.05 conseguiu com a ajuda do funcionário das limpezas da estação reaver a sua bagagem que de extrema importância para esta prova era.

r. Sofreu assim transtornos muito graves, para que possa, sem ter tido culpa na situação, não ser ressarcida dos mesmos danos, não patrimoniais, mas perfeitamente justificáveis.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pela parte, conjugados com os documentos e os depoimentos realizados, e todos os elementos trazidos aos autos. Não havendo outras indicações a conciliar.

8. Do Direito

Em termos jurídicos verifica-se que entre a reclamante e a reclamada foi realizado um contrato de prestação de serviço de transporte rodoviário, onde a reclamada como entidade comercial fica obrigada a prestar o serviço.

As condições e termos constantes no bilhete e no site da Reclamada, definem claramente que:

«2) Aos passageiros dos serviços de transporte cujo ponto de embarque ou desembarque se situe no território de um estado-membro da União Europeia serão aplicáveis, em função da distância do trajeto a efetuar, os Direitos de Passageiros do Regulamento 181/2011.

3) Os bilhetes adquiridos na Internet são nominativos. Para a sua utilização, o passageiro deverá estar munido de Cartão do Cidadão ou do Passaporte do passageiro correspondendo ao número indicado no bilhete.

4) A Empresa reserva-se o direito de modificar o lugar atribuído ao passageiro, se as condições operacionais assim o exigirem.

5) O título de transporte é válido para o dia e hora mencionados no mesmo. O passageiro deve manter-se na posse do seu bilhete durante a totalidade do trajeto.»

Celebrado um contrato de transporte, verifica-se que este foi incumprido, porque em primeiro lugar a reclamante viu o bilhete estar vendido em duplicado, e não ter lugar para si, bem como quando foi encaminhada ao apoio ao cliente, e voltou a tentar uma solução de viagem, o autocarro já havia saído e levou a sua bagagem.

O que até mesmo pode ser considerado um atentado à segurança dos demais passageiros, pois ia no autocarro na bagageira material e uma mala que não pertencia a ninguém que estava a bordo.

Não houve uma solução que pudesse resolver o assunto e a reclamante ficou assim numa situação que lhe causou danos e graves transtornos. Assim há que analisar a situação dos autos, à luz do instituto da responsabilidade civil contratual até porque, se verificada, consome aquela (cfr., v.g., Ac. do STJ de 09Jun2005).

É da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799º/1 CC.

Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487º/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida. E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, o tribunal formou convicção de que a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto demonstrou-se que a Reclamada enquanto entidade responsável pelo transporte rodoviário da reclamante conforme bilhete adquirido, não cumpriu com o dever de assegurar a assegurar o cumprimento do serviço contratado e devidamente pago, tendo sido vendido um bilhete com lugar em duplicado, aceite a mala da reclamante na bagageira, e posterior saída da viatura em lisboa, com a bagagem em apreço que era imprescindível para a realização do evento desportivo para o qual a reclamante estava devidamente inscrita.

Assim não deve ser afastada a responsabilidade da Reclamada pela situação, devido a erro do seu, a que a reclamante é alheia, existindo nexo de causalidade sobre o facto em si, impedimento de realização do serviço, e os danos não patrimoniais que são alegados, bem como todos os demais pressupostos legais da responsabilidade civil.

Uma vez que por força do art. 799.º CC a lei determina uma presunção de culpa do devedor, recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente. Deve assim analisar-se à luz do instituto da responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso Reclamante, dos danos alegados.

Para ser apurada a existência destes danos, e se os mesmos devem ser compensados, devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento face ao que foi acordado pelas partes com a aquisição do bilhete e o embarque da sua bagagem primeiro e a tentativa que viajasse no lugar que tinha devidamente adquirido, a menos que existissem causas naturais, imprevisíveis, ou culpa do utente nessa interrupção, o que de todo é o caso.

A viagem acabou por não ocorrer e até viu ser ressarcido o valor do bilhete, mas quanto a todos os danos e transtornos sofridos nenhuma resposta teve a reclamante.

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações como já acima foram descritos sumariamente.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao ter interrompido a prestação do serviço inadvertidamente no local e não ter permitido que viajasse, ou no mínimo retirasse a sua bagagem, lhe causou prejuízos, tratando-se de um ato de atuação reprovável, voluntário, que causou um dano, com nexo de causalidade para os prejuízos sofridos e cuja culpa só se pode imputar àquela alteração e atuação da Reclamada.

Relativamente aos danos alegados, e no que respeita aos danos não patrimoniais, o art. 496.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da

indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.^a edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples incómodos ou contrariedades”.

Neste caso, foi dada como provada que o impedimento de viajar naquele dia provocou prejuízos à reclamante. A mesma alega sumariamente que a sua vida foi afetada, pela perturbação que teve com todo o procedimento, tempo despendido e toda a angústia causada pela ausência da sua bagagem imprescindível para realizar a prova a que estava inscrita a somar às dificuldades que teve para se organizar naquela que seria a sua tarde de férias e descanso para chegar de Lisboa a Castelo Branco. E que dali ainda iria até Manteigas de boleia com uma pessoa amiga, que pode testemunhar a dificuldade em todo aquele dia para que a participação não se perdesse de todo.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, um pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”.

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”. Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

No caso em apreço estará em causa ressarcir a Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes da deslocação que teve de ter por si só, sem auxílio e sem o

Assim, consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal,

devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TBAVR.C18, “A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam”.

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados à Reclamante pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa na situação causada por factos alheios à reclamante, não sendo possível, por falta de dados, a consideração da sua situação económica, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, a compensação do valor peticionado de 344,00 euros.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se totalmente à pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder quanto aos danos não patrimoniais alegados e tidos como provados.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 11 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos