

Processo n.º 3588/2025

Sentença n.º 509/2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ----, devidamente identificado nos autos, com intervenção via *Teams*;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços na modalidade de transporte ferroviário de passageiro;

II. O contrato de transporte ferroviário de passageiro está submetido ao disposto no Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, na sua versão atual, que estabelece o regime jurídico aplicável ao contrato de transporte ferroviário de passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, velocípedes e outros bens, tal como às regras consagradas no Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários e às Condições Gerais de Transporte da ----;

III. O reembolso do valor do bilhete é regulado no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março;

IV. O referido contrato de transporte ferroviário configura um contrato de adesão, estando submetido ao âmbito do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu um bilhete de comboio para viagem a realizar no dia 22.08.2025, entre Lisboa-Braga e regresso Braga-Lisboa, no Alfa Pendular 137, com partida de Lisboa pelas 18h00 e chegada a Braga pelas 21h27.

A viagem principiou dentro do horário programado, contudo, uma vez chegado à estação Lisboa-Oriente, o comboio ficou parado durante quarenta minutos (entre as 18h09m e as 18h49m). Alega o Reclamante que durante esse tempo apenas foram os passageiros informados, pelo sistema de altifalante, que o comboio teria a marcha suspensa até chegar o comboio intercidades proveniente de Faro, sem, contudo, apresentar alguma previsão horária para retomar a viagem. Posteriormente, e após a marcha já ter sido retomada, surgiu um aviso em como o comboio circulava com quarenta e quatro minutos de atraso. Alega o Reclamante que mais nenhuma informação foi prestada.

Face ao exposto, e tendo chegado a Braga pelas 22h25, peticiona ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 37,40 € (trinta e sete euros e quarenta cêntimos) pela violação do seu direito à informação, bem como por uma impossibilidade parcial no cumprimento.

A Reclamada, por seu turno, não impugna a existência do atraso, mas justifica a mesma pela verificação de um facto que é externo ao operador de linhas. Neste sentido, alega que o Alfa Pendular n.º 137 esteve imobilizado, durante cerca de quarenta minutos, na estação Lisboa Oriente, em virtude de um incidente ocorrido no comboio Intercidades (IC) 570, que obrigou à suspensão da circulação. Segundo o alegado, o operador de Revisão e Venda do IC 570 solicitou a presença policial, em virtude de os proprietários de várias bicicletas, que se encontravam embarcadas na carruagem n.º 11, não terem cumprido a sua ordem para a retirada das mesmas. Por conseguinte, e existindo um enlace programado entre os comboios IC 672 e Alfa Pendular n.º 137, o atraso de um tem impacto direto sobre a circulação do outro.

Ademais, invoca a aplicação do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março e dos Condições Gerais de Transporte da ---- para negar a pretensão indemnizatória do Reclamante, na medida em que o atraso foi inferior a sessenta minutos. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma pessoa coletiva que se dedica, com carácter profissional, à prestação de serviços de transporte ferroviário de passageiros, em linhas férreas, troços de linha e ramais que integram ou venham a integrar a rede ferroviária nacional, bem prestação de serviços de transporte ferroviário internacional de passageiros, entre outros;
- b) O Reclamante adquiriu um bilhete de comboio para viagem a realizar no dia 22.08.2025, entre Lisboa-Braga e regresso Braga-Lisboa, no Alfa Pendular 137, com partida de Lisboa pelas 18h00 e chegada a Braga pelas 21h27, para fins não profissionais;
- c) O Reclamante suportou o preço de 67,50 € (sessenta e sete euros e cinquenta cêntimos) pelo bilhete de ida e volta;
- d) A viagem principiou dentro do horário programado;
- e) Uma vez chegado à estação Lisboa-Oriente, o comboio ficou parado durante quarenta minutos (entre as 18h09m e as 18h49m);
- f) Durante esse tempo apenas foram os passageiros informados, pelo sistema de altifalante, de que o comboio teria a marcha suspensa até chegar o comboio intercidades proveniente de Faro, sem, contudo, apresentar alguma previsão horária para retomar a marcha;
- g) Após a marcha já ter sido retomada, surgiu um aviso em como o comboio circulava com quarenta e quatro minutos de atraso;
- h) O Reclamante chegou a Braga pelas 22h25;
- i) Existe um enlace programado entre os comboios IC 672 e Alfa Pendular n.º 137.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o operador de Revisão e Venda do IC 570 tenha solicitado a presença policial, em virtude de os proprietários de várias bicicletas, que se encontravam embarcadas na carruagem n.º 11, não terem cumprido a sua ordem para a retirada das mesmas.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, inclusivamente através declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Quanto à apreciação da prova, deve considerar-se o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC1, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por outro lado, de acordo com o 342.º, n.º 2 do CC, “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Todos os factos provados resultaram dos documentos juntos aos autos.

O facto não provado a) consubstancia um facto extintivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que a sua prova, nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC, cabia à Reclamada. Todavia, a mesma limita-se a alegar a sua verificação, sem dotar o Tribunal de meios que

permitissem conhecer a realidade dos factos: nem prova testemunhal ou sequer um relatório do incidente.

Ora, o ónus de alegar e o ónus de provar, embora complementares, satisfazem necessidades processuais distintas. Conforme já decidiu o Tribunal da Relação de Lisboa “uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele”². Sucede, porém, que a Reclamada não logrou apresentar junto do Tribunal prova suficiente para satisfazer esse ónus, pelo que este facto se tem de considerar como não provado.

Ademais, e conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório”³.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 29-04-2004, processo n.º 1723/2004-2, relatora Desembargadora Ana Paula Boularot

³ Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Desembargador Simões Raposo.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte ferroviário para fins pessoais. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte ferroviário com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho⁴ (LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada, dedica-se, de forma profissional, à comercialização e prestação de serviços de transporte ferroviário e o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

O presente contrato é celebrado de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, na sua versão atual, que estabelece o regime jurídico aplicável ao contrato de transporte ferroviário de passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, velocípedes e outros bens, bem como por referência às regras consagradas no Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários e às Condições Gerais de Transporte da ---;

Estando qualificada e enquadrada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa responder à questão principal que se coloca no presente litígio: determinar se deve a Reclamada ser condenada na indemnização peticionada pelo Reclamante.

⁴ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

Neste sentido, a Reclamada obrigou-se perante o Reclamante a transportá-lo até Braga, mas não só. O sentido da obrigação que esta assumiu não diz apenas respeito ao destino, mas também ao horário. Por conseguinte, o Reclamante deveria ter chegado a Braga pelas 21h27, o que manifestamente não sucedeu. Não estamos, contudo, perante uma impossibilidade parcial, mas tão-somente perante um cumprimento defeituoso da obrigação pelo devedor: transportou até Braga, contudo fora do horário previsto.

Face a este cumprimento defeituoso, importa analisar se o Reclamante tem direito à indemnização peticionada. O artigo 16.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, consagra que há direito ao reembolso do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, o atraso à partida exceder trinta minutos em viagens com duração inferior a uma hora ou exceder sessenta minutos em viagens com duração igual ou superior a uma hora. Todavia, em obediência ao artigo 16.º, n.º 4, tal norma não é aqui aplicável.

Por seu turno, no artigo 16.º-A, n.º 1 e 2.º do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, estabelece-se que quando se verifique atraso entre o local de partida e de chegada indicados no título de transporte, imputáveis ao operador ou ao gestor de infraestrutura, o passageiro tem direito a uma indemnização, nos seguintes termos: nos atrasos entre 60 e 119 minutos é atribuída uma indemnização correspondente a 25% do preço do bilhete

efetivamente pago pelo passageiro, correspondente ao serviço que sofreu atraso. Sucede, porém, que o atraso foi de 58 minutos, motivo pelo qual não se preenche a previsão da norma. Logo, ao abrigo do 16.º-A, n.º 1 e 2.º do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, não procede a pretensão do Reclamante.

Poder-se-ia equacionar a aplicação do regime da responsabilidade civil contratual da Reclamada nos termos gerais, o qual tem como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Atendendo à inexistência de prova da Reclamada quanto ao incidente que alega ter acontecido, chegaríamos a conclusão de que estamos perante um cumprimento defeituoso que lhe é imputável e face ao qual não há qualquer causa de exclusão da ilicitude.

Não obstante, existe nos presente autos uma cláusula de limitação da responsabilidade contratual sob a forma de cláusula contratual geral. Pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG⁵. O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que “[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”.

Desta feita, encontramos-nos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso o Reclamante – apenas assiste a

⁵ DL CCG – Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

No presente caso, contudo, não foi alegada qualquer violação do dever de comunicação e informação da cláusula limitativa da responsabilidade contratual da Reclamada, nada resultando dos autos que permita ao Tribunal concluir nesse sentido. Logo, face à prova produzida deve considerar-se que a cláusula foi devidamente comunicada e informada, tendo de considerar-se a mesma inserida no contrato.

Por outro lado, nas listas de cláusulas relativa e absolutamente proibidas, nos termos dos artigos 17.º a 21.º do DLCCG, também não consta nenhuma proibição quanto a esta cláusula de limitação de responsabilidade da Reclamada. Com efeito, esta cláusula dos termos e condições tem como exigência de tempo mínimo de atraso (igual ou superior a sessenta mínimos) o mesmo período temporal que se consagra no artigo 16.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, motivo pelo qual não se considera que a mesma seja absoluta ou relativamente proibida.

Ademais, e mesmo que se procurasse radicar o pedido indemnizatório do Reclamante na existência de danos morais, sempre se diria o seguinte: os danos não patrimoniais são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Deste modo, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.” Dos elementos juntos

aos autos não resulta a existência de danos não patrimoniais: estão aqui em causa os incómodos ou desaires resultantes da vida em sociedade e típicos do comércio, não preenchendo o requisito da gravidade estipulado no artigo 496.º CC.

Aliás, conforme tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Neste sentido, decidiu o Supremo Tribunal de Justiça que “[a] gravidade do dano moral deve medir-se por um padrão objectivo, embora tendo em conta as circunstâncias do caso concreto, e não em função de factores subjectivos, donde que os vulgares incómodos, contrariedades, transtornos e indisposições, por não atingirem um grau suficientemente elevado, não conferem direito a indemnização por danos não patrimoniais”⁶. Não se identificam, pois, quaisquer danos não patrimoniais a tutelar.

Finalmente, quanto à questão da violação do direito à informação: o Reclamante foi informado do atraso. Pode não ter sido utilizada a cadência adequada para a prestação da informação, mas a mesma foi prestada. É certo que o artigo 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho estabelece um direito de acesso à informação, mas a configuração do mesmo revela que não se destina a situações como a que aqui está em litígio e além do mais não é passível de fundar uma qualquer responsabilidade (sequer objetiva) da Reclamada pela sua violação. O mesmo sendo transponível para o artigo 60.º, n.º 1 da Constituição da República Portuguesa também invocado pelo Reclamante nos presentes autos.

Finalmente, quanto à invocação do artigo 268.º, n.º 1 da Constituição da República Portuguesa, esclareça-se que a apreciação dos direitos dos administrados fica fora da competência deste Tribunal, tal como a mesma é definida pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho e pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

⁶ Cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 02.04.2008.

Face ao exposto, é forçoso concluir pela improcedência da pretensão indemnizatória deduzida nos presentes autos pelo Reclamante.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se plenamente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 37,40 € (trinta e sete euros e quarenta cêntimos), que corresponde ao valor peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de dezembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)