

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1920_2022.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a demandada “B” cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de transporte de passageiros, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, designadamente o “*Dever de informação*”, previsto no **artigo 4.º**, relativamente ao cancelamento da viagem contratada pelo demandante, assiste a este o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais que lhe foram causados.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente em Gafanha do Carmo, concelho de Ílhavo, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1920_2022, contra a demandada **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/09, na sua redação atualizada, 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 a partir daquela data.

De igual modo o pedido e 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, em suma, na condenação da demandada no pagamento de uma

indenização pelos danos patrimoniais que lhe causou por força da violação do dever de informação relativamente ao cancelamento da viagem em consequência de uma greve de trabalhadores da “C”

Por sua vez, a demandada “B” contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e requerendo, a final, a improcedência total da ação e a sua absolvição do pedido.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude de O demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

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.

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, assim como para apresentarem, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 19-12-2022, pelas 14:45.

O demandante esteve presente e a demandada esteve representada pela Sr.^a Dr.^a F, Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

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:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo 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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento de uma indemnização pelos danos patrimoniais que lhe causou por força da violação do dever de informação relativamente ao cancelamento da viagem em consequência de uma greve de trabalhadores da “IP, S.A.”.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€89,38**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante reclama da demandada e que esta não pretende pagar por considerar que atuou licitamente.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€89,38** (oitenta e nove euros e trinta e oito cêntimos), nos termos do **artigo 296.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.

Cumprido, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo demandante na reclamação inicial, confirmada, depois, na fase “arbitral” deste processo, as posições assumidas pela demandada na sua contestação, os documentos juntos aos autos pelas partes, antes e após a audiência arbitral, as declarações de partes prestadas pelo reclamante, que se limitou a confirmar os factos por si alegados nos articulados, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, o depoimento da testemunha R, trabalhador da demandada, que revelou conhecimento direto dos factos e depôs com verdade, autenticidade e, por isso, com credibilidade, 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. Em 07-07-2022 o reclamante adquiriu bilhetes para as viagens Lisboa-Oriente-Aveiro;
2. Os bilhetes foram adquiridos online através da aplicação “M”;
3. As viagens seriam realizadas no dia 14-07-2022 iniciando-se às 22:00 e terminando às 00:28 do dia seguinte;
4. A reclamada emitiu o bilhete n.º 0000 e enviou-o para o reclamante através de e-mail;
5. O reclamante recebeu informações acerca das viagens através de mensagens escritas enviadas pela reclamada para o seu telemóvel;
6. A reclamada chegou a confirmar por escrito a realização da viagem contratada pelo reclamante através de e-mail enviado para este;
7. No dia 14-07-2022 realizou-se uma greve dos trabalhadores da empresa “C” que administra as infraestruturas rodoviárias e ferroviárias;
8. A greve do dia 14-07-2022 originou o cancelamento das viagens contratadas pelo reclamante à reclamada;
9. A greve foi anunciada no dia 11-07-2022;
10. O reclamante chegou a Lisboa no dia 14-07-2022 vindo de um voo internacional contando com a realização das viagens contratadas;
11. O reclamante só tomou conhecimento do cancelamento da viagem quando se encontrava na estação de Santa Apolónia para embarcar no comboio;
12. O reclamante procurou alternativas junto da reclamada para conseguir realizar a viagem;
13. Todas as tentativas revelaram-se infrutíferas;

14. O reclamante só conseguiu viagem no dia seguinte;
15. O reclamante foi obrigado a pernoitar em Lisboa;
16. O reclamante teve despesas com alojamento e alimentação;
17. As despesas com alojamento foram de €97,00;
18. As despesas com alimentação foram de €8,40;
19. As despesas com a viagem de metropolitano foram de €3,00;
20. A reclamada reembolsou o reclamante da quantia de €19,02;
21. O reclamante é cliente da reclamada, registou-se no website “M” e descarregou a aplicação “M” no seu telemóvel;
22. O reclamante ativou a função de notificação de informações na aplicação “M”;
23. A reclamada dispõe do número de telemóvel e do e-mail do reclamante;
24. A reclamada não informou o reclamante do cancelamento da viagem.

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 aos factos n.ºs 1/2/3/4 por acordo das partes e pelo documento de fls.24 dos autos;

- b) Quanto aos factos n.ºs 5/6 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelos documentos de fls.25 e fls.38/39/40/41 dos autos;
- c) Quanto aos factos n.ºs 7/8/9 por acordo das partes;
- d) Quanto ao facto n.º10 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelos documentos de fls.30/31 dos autos;
- e) Quanto aos factos n.ºs 11/12/13/14/15/16/17/18/19 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelos documentos de fls.3/4/5/6;
- f) Quanto ao facto n.º20 por confissão escrita do reclamante na sua reclamação inicial;
- g) Quanto ao facto n.º21 por acordo das partes;
- h) Quanto ao facto n.º22 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;
- i) Quanto ao facto n.º23 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelo documento de fls.24 dos autos;
- j) Quanto ao facto n.º24 por confissão escrita da reclamada na sua contestação.

O reclamante logrou provar todos os factos por si alegados, tendo, por isso, dado cumprimento integral ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Conjugando os documentos juntos com a reclamação inicial com as declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral este tribunal arbitral conseguiu, apurar, desde logo, a existência da contratação de prestação de serviços de transporte de passageiros, a data da viagem, o percurso da viagem, o início e o fim da viagem, a confirmação

da viagem por mensagem escrita, o cancelamento da viagem e as despesas suportadas em consequência do cancelamento da viagem.

A reclamada, por sua vez, não logrou cumprir 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), designadamente o dever de informação do cancelamento da viagem por força da greve dos trabalhadores da “C.”.

A reclamada procurou, mas não conseguiu, demonstrar que não estava obrigada a informar o demandante do cancelamento da viagem em virtude de ter anunciado no dia 11-07-2022, através do seu website e nas estações de comboios, a realização da greve e os dias da mesma, por um lado, e que o demandante não subscreveu no website “M” a opção de receção de avisos com informação sobre alterações de tráfego, tarifas e serviços, por outro.

Relativamente a este segundo facto é notório que não logrou prova-lo, como é confessado, aliás, no documento junto após a audiência arbitral, em que é dito que é “impossível disponibilizar a evidência solicitada”.

Acresce, ainda, que a reclamada dispunha do e-mail e do número de telemóvel do reclamante, na medida em que o mesmo provou nos presentes autos a receção de e-mails e sms’s enviados por aquela.

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 no pedido formulado pelo demandante.

Este tribunal arbitral foi convocado, em suma, para responder à questão seguinte: *“A reclamada estava obrigada a informar o reclamante do cancelamento da viagem por força da greve dos trabalhadores da empresa “C e, em caso de resposta afirmativa, não o tendo feito está obrigada, por isso, a indemnizá-lo pelos danos patrimoniais causados?”.*

Conforme dispõe o **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe “Dever de informação”, “1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias.”,

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 o informar do cancelamento da viagem, nomeadamente através de sms ou e-mail, meio de comunicação que havia utilizado no passado para comunicar com o mesmo.

De igual modo não violaram 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 quanto ao dever de informação previsto nas Leis n.ºs 23/96, de 26/07, e 24/96, de 31/07, decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial e, conseqüentemente, está obrigada a indemniza-lo pelos danos patrimoniais causados e que resultaram provados nos presentes autos, no caso o montante de €89,38.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada a pagar ao demandante a quantia de €89,38**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€89,38** (oitenta e nove euros e trinta e oito cêntimos), nos termos do **artigo 296.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.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

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, 19-12-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,