

Proc. n.º 2740/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: **A.**

Reclamadas:

1.ª **B.**

2.ª **C.**

3.ª **D.**

4.ª **E.**

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 21 de outubro de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação de um serviço de transporte rodoviário de passageiros.

A reclamante alegou que adquiriu um bilhete para viajar de autocarro entre a ---- e ----. No decurso da viagem, o autocarro foi alvo de incêndio, tendo ficado totalmente destruído não só o próprio autocarro como ainda toda a bagagem da reclamante. A reclamante pede a condenação das reclamadas a pagar uma indemnização de 4.756,00 eur, sendo 1.200,00 eur a título de indemnização por danos não patrimoniais.

A reclamada **E** deduziu oposição. No essencial, manifestou dúvidas quanto a estar em causa um conflito suscetível de ser caracterizado como conflito de consumo e invocou a incompetência do CNIACC. Remeteu igualmente para o teor das respostas que já tinham sido dadas aos passageiros que invocaram danos. Posteriormente defendeu-se invocando um critério especial para quantificação da indemnização devida aos lesados e invocando ainda características próprias do contrato de seguro enquanto seguro de responsabilidade civil de exploração, com franquia.

A reclamada **D** aceitou a ocorrência do sinistro e remeteu a responsabilidade pelo pagamento de indemnizações para a seguradora **E** junto de quem se encontrava em vigor um contrato de seguro com cobertura sobre o tipo de sinistro e danos em causa. Defendeu-se posteriormente

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



com a exceção dilatória da ilegitimidade passiva e impugnou o valor dos danos invocados pela reclamante e atribuiu à falta de prova desses danos o efeito de a indemnização dever ser fixada por estimativa, de acordo com a sua interpretação do regime jurídico que é aplicável ao caso.

A reclamada **B** opôs-se em termos idênticos aos referidos para a **D**. Acrescentou que o serviço de transporte foi efetuado em viatura da **D**, tendo esta a responsabilidade transferida para a **E** mediante contrato de seguro com a segurada **C**.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 3 de junho de 2025, diligência a que compareceu a reclamante, as reclamadas (representadas pelos respetivos e ilustres mandatários), duas testemunhas da reclamante, uma testemunha da reclamada **E** e uma testemunha da reclamada **B**.

A reclamada **D** excecionou a sua própria ilegitimidade invocando o teor do art. 64.º, n.º 1, al. a) do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto. Ou seja, a reclamada entende que está em causa um acidente de viação a coberto do seguro de responsabilidade civil obrigatório, devendo a reclamação correr apenas contra a seguradora. Contudo, resulta da reclamação que o seguro que prende a **D** à **E** não é um seguro de responsabilidade civil por danos emergentes de acidente de viação, mas antes um seguro que tem por objeto danos resultantes da exploração. Acresce que é duvidoso que se possa caracterizar o evento discutido na reclamação como sendo um acidente de viação. Nessa medida, a exceção deve ser julgada improcedente. A reclamada invoca ainda a sua própria ilegitimidade com fundamento na circunstância de não ser parte no contrato de transporte, uma vez que o mesmo foi celebrado pela reclamante e pela reclamada **B**. Também quanto a este aspeto a reclamação deve ser julgada improcedente. Com efeito, a reclamada **D** pode responder pelos danos na medida em que o transporte foi efetuado em veículo seu, sobre ela podendo incidir responsabilidade direta ou responsabilidade de comissário, bem como responsabilidade inerente às particulares condições do contrato de seguro que vigorava com a reclamada **E**.

Não existem outras nulidades ou outras questões prévias que devam ser conhecidas. Fixa-se à reclamação o valor de 4.756,00 eur. A instância da reclamação é regular quanto à personalidade e capacidade das partes, patrocínio e competência. Assim, o litígio é suscetível de ser decidido pela via da arbitragem de acordo com o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada **B** dedica-se à atividade de transportes terrestres.
- B) A reclamada **D** dedica-se à atividade de exploração de transportes públicos rodoviários de passageiros e atividades de operadores turísticos.
- C) A reclamada **C** dedica-se à exploração de transportes públicos rodoviários de passageiros e, acessoriamente, a atividade de agência de viagens e de turismo, à exploração de transportes ocasionais de mercadorias e à conservação e reparação de veículos, incluindo a comercialização e representação de equipamentos e acessórios.
- D) A reclamada **E** dedica-se à realização de operações referentes à atividade seguradora.
- E) No dia 25 de fevereiro de 2024, a reclamante adquiriu à reclamada **B** um bilhete para viajar de autocarro entre a cidade de ----- e a cidade de ----, tendo procedido ao pagamento da quantia de 18,00 eur.
- F) A viagem decorreu no próprio dia 25 de fevereiro de 2024.
- G) Para a realização da viagem, a reclamada **B** recorreu a um autocarro e motorista que foram cedidos pela reclamada **D**, sendo o autocarro de matrícula -----.
- H) Mediante contrato de seguro de responsabilidade civil de exploração celebrado entre a **C** e a reclamada **E**, esta seguradora assumiu a obrigação de pagamento de indemnizações resultantes de responsabilidade civil no âmbito da exploração do negócio da reclamada **D**, seguro a que corresponde a apólice -----, em vigor no período compreendido entre 1 de janeiro de 2024 e 1 de janeiro de 2025, com o limite de responsabilidade de 1.000.000,00 eur por sinistro, com uma franquia, por sinistro, de 10% do prejuízo indemnizável com o mínimo de 250,00 eur e o máximo de 1.500,00 eur.
- I) No decurso da viagem referida em E) e F), a motorista efetuou uma paragem na autoestrada A1 a pouco minutos do km 39.
- J) A paragem foi motivada pela necessidade de verificar o estado de funcionamento do veículo, na sequência de um ruído que foi ouvido.
- K) Efetuada a verificação e depois de uma conversa telefónica estabelecida pela motorista com pessoa de identidade não apurada, foi decidido prosseguir viagem.



- L) Nessa sequência, o autocarro passou a circular a velocidade reduzida (cerca de 30 kms/ hora) e com sinais evidentes de mau funcionamento (designadamente solavancos e ruído).
- M) Decorrido um período de marcha que se estima ter durado 10 minutos e devido às condições em que foi decidido prosseguir essa marcha, foram detetados pelos passageiros sinais de fumo e labaredas nas traseiras do autocarro.
- N) A motorista imobilizou o veículo na berma da autoestrada e os passageiros foram evacuados de forma apressada devido ao receio das consequências e da evolução do incêndio.
- O) Já com os passageiros no exterior, o veículo ficou totalmente destruído pelo incêndio.
- P) Devido à rápida evolução do incêndio, devido ao facto de ao lado direito o veículo estar junto ao rail de proteção (sem espaço para abertura da bagageira) e devido ao facto de ao lado esquerdo circularem outros veículos a velocidade elevada, os passageiros não tiveram acesso nem conseguiram recolher as bagagens que estavam acondicionadas no porão.
- Q) Alguns passageiros, como foi o caso da reclamante, não conseguiram retirar os pertences que transportavam na cabine de passageiros, devido à urgência na evacuação do interior dessa cabine.
- R) A reclamante viajava para ----- no sentido de no dia seguinte viajar para o ----- para uma estadia de 3 semanas.
- S) A reclamante transportava consigo no porão ou bagageira ou na cabine do autocarro todos os pertences pessoais necessários para a estadia de uma noite em ----- e de três semanas no -----, os quais ficaram totalmente destruídos.
- T) Em concreto, foram destruídos os seguintes bens pertencentes à reclamante: uma mala, no valor de 60,00 eur; três vestidos, no valor de 240,00 eur; quatro t-shirts, no valor de 72,00 eur; dois biquínis, no valor de 180,00 eur; um páreo, no valor de 30,00 eur; um par de chinelos, no valor de 22,00 eur; um par de sapatilhas, no valor de 80,00 eur; uma camisola, no valor de 50,00 eur; um chapéu, no valor de 60,00 eur; uns calções, no valor de 45,00 eur; duas calças, no valor de 90,00 eur; dois soutiens, no valor de 75,00 eur; quatro cuecas, no valor de 60,00 eur; três pares de meias, no valor de 33,00 eur; um pijama, no valor de 50,00 eur; dois pares de brincos, no valor de 40,00 eur; medicamentos, no valor de 140,00 eur; produtos de higiene, no valor de 190,00 eur; óculos graduados com lentes progressivas, no valor de 1.460,50 eur; produtos de limpeza para lentes, no valor de 15,00 eur; um carregador de telemóvel, no valor de 24,00 eur; um saco de fim de semana, no valor de 45,00 eur; um pijama de inverno, no valor de 35,00 eur; um casaco polar, no valor de 35,00 eur; um aparelho de medição da

tensão arterial, no valor de 50,00 eur; um livro “Os pilares da Terra”, no valor de 25,00 eur; um casado de inverno, no valor de 350,00 eur.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a G) e O) resultaram do acordo das partes. O facto provado H) resultou do documento junto pela reclamada a fls 93 (condições da apólice). Os factos I) a N) e P) a T) resultaram de prova testemunhal e por declarações de parte. No que se refere concretamente ao facto provado T), regista-se que as declarações de parte da reclamante se afiguraram credíveis e coerentes, sendo a lista de bens perfeitamente adequada considerando a estadia de uma noite em ----- e três semanas no -----, considerando também a época do ano em que o incidente de verificou. Acresce que os valores indicados pela reclamante se afiguram igualmente razoáveis para o tipo de bens em causa. Para a prova dos bens perdidos não deve exigir-se documento. Com efeito, corresponde ao normal acontecer das coisas que um cidadão medianamente diligente não conserva documentos de fatura relativamente a bens de uso diário como sejam produtos de higiene ou roupa. Nessa medida, o critério de fundamentação da decisão relativa a matéria de facto deve ser consonante com esse registo de normalidade.

A testemunha ----- também ia no autocarro na viagem que aqui se discute. Comprou um bilhete através da aplicação da B. A viagem foi no dia 25 de fevereiro de 2024, o autocarro saía às de 14h00 de ----- em direção a -----, onde chegaria pelas 17h30. O incidente aconteceu por volta das 16h00 /16H30, na A1, já depois da paragem Fátima. Ou seja, houve uma paragem em Fátima para alguns passageiros saírem e outros entrarem, sem transbordo. Ouviu-se um barulho, havia alguma coisa errada. a motorista parou na berma, saiu do autocarro, foi ver, voltou. Ficaram parados cerca de 5 minutos, com a motorista no autocarro. Depois apercebeu-se de uma chamada telefónica. Depois da chamada a motorista retomou a marcha. A testemunha estava na metade de trás do autocarro. O autocarro voltou a arrancar, ao que julga por indicações da pessoa com quem a motorista falou. Iam a 30kms/hora. Muito devagar e com solavancos. Ainda andaram algum tempo, alguns passageiros manifestaram preocupação, e houve até quem filmasse. Circularam durante cerca de 10 minutos. A certa altura os passageiros de trás sinalizam a existência de fumo a sair de um pneu. A motorista voltou a encostar. Os passageiros começaram a sair, já havia muito incómodo dos passageiros. Estava tudo desestabilizado. Houve uma pessoa que ficou magoada porque foi empurrada a sair. As pessoas mantiveram alguma calma. A motorista também saiu. Cá fora as pessoas estavam com grande desespero, muitas tinham perdido objetos muito relevantes, computadores, todos muito nervosos. O autocarro ardeu completamente. Quando a testemunha saiu do autocarro já havia chamas na traseira. Alguém, entretanto, um passageiro, pegou num extintor para apagar. Mas nessa altura já não havia nada a fazer. Essa pessoa ficou queimada. Claramente foi uma experiência muito traumática para todos. Quanto a pertences, a testemunha trouxe o que estava com ela. Mas



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

tudo o que estava no porão perdeu-se. Não houve abertura do compartimento das bagagens. Acha que nem dava para abrir porque de um lado estava muito próxima do rail e do outro havia carros a passar na autoestrada. Afastaram-se do autocarro e viram o autocarro a arder à distância. Por coincidência ia no mesmo autocarro da reclamante, ou seja, não iam juntas, saudaram-se antes da partida porque os pais da testemunha são conhecidos da reclamante. Sabe que a reclamante ia viajar para o ----, não sabe quanto tempo ia ficar, sabe que levava bagagens próprias de quem vai para o -----, com uma noite de estadia em -----, julga que a reclamante levava duas malas, uma seria para a primeira noite em ----, outra para a estadia no ----. Mas não se recorda se já soube disto depois. Os dizeres exteriores do autocarro não eram da **B**, percebeu logo isso. Mas não terá percebido de que empresa era. A testemunha também tem um processo neste Cniacc para ser julgado. Conheceu a reclamante no próprio dia porque os pais levaram a testemunha para o embarque e cumprimentaram a senhora. Não se recorda do lugar que a reclamante estava a ocupar.

A testemunha ----- conhece a reclamante por terem viajado juntas e de nenhum outro contexto. Estavam no autocarro, não sabe em que km foi, de ---- para ----. A certa altura, ouviram-se barulhos e trepidação. A condutora encostou o veículo na berma da A1. Em chamada da condutora com alguém, terá sido dito que tinha sido um pneu. Informou que não havia mais nenhuma paragem até -----. Retomou a viagem, começaram a ver fumo, pediram para parar, a condutora parou e saíram todos. Não sabem com quem a motorista falou. Nem sabem exatamente o que deu origem ao problema. A saída, dentro do stress, foi mais ou menos segura e calma. Houve só uma pessoa que se sentiu mal, uma questão de tensão, era uma senhora mais velha. Antes da primeira paragem, havia muita trepidação e muito barulho. Depois da primeira paragem passou a seguir mais lento e a trepidação e o barulho mantinham-se. Ainda continuou 5 a 10 minutos. Não chegaram a abrir o porão. Foi do lado da estrada que começou a arder. Houve passageiros que tentaram apagar o fogo com extintores. Do lado da berma estava demasiado próximo do rail para conseguirem abrir. Conseguiram salvar o que estava na cabine de passageiros, mas mais nada. Do lado da estrada não abriram porque era aí que estava o fogo. Não sabe o que é a reclamante trazia lá dentro. Não sabe se ainda foi devolvida alguma coisa à reclamante.

A testemunha ----- é funcionário da **B** desde cerca de 2009. Entrou uma reclamação através do livro físico. A reclamação foi apresentada no dia 25 de fevereiro. Só por aí é que tomou conhecimento do incidente. Não sabe que bagagens levavam ou que lá iam dentro. Admite que outras áreas operacionais da empresa tenham tomado conhecimento antes, mas a testemunha só tomou conhecimento através da reclamação. Pensa que há um limite de 20kgs por passageiros distribuídas numa ou em duas bagagens. É o passageiro que coloca a bagagem no porão. O motorista faz uma verificação “a olho”.

A testemunha ----- é funcionária da reclamada **E** há 3 anos, com a função de gestora de sinistros. Foi a gestora do processo que aqui está em causa. Após a participação do sinistro, a **E** nomeou

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



do sinistro. Vieram a confirmar que tinha enquadramento contratual da apólice. O perito concluiu que houve perda de bagagens. A posição final foi de indemnizar de acordo com o art. 14.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, isto é, não havendo prova, pagam um valor ao kg de bagagem perdida. Consideraram 8,70 eur e 30 kgs. Foram para 8,70 porque atualizaram 7,50 devido à inflação. Consideraram 30kgs e não 20kgs porque acharam razoável. Equiparam à transportadora aérea. Foi uma liberalidade. Acabou por não ser creditado qualquer valor em conta. Existe um relatório do perito que não foi enviada à reclamante. Confirmou que o pesado ardeu completamente e que tudo o que estava no seu interior ardeu.

A reclamante referiu que ia para o ---- numa viagem de 3 semanas. Era inverno, era um dia frio, levava um saco para dormir em ---- e o resto era para o ----. Tudo isto foi colocado na bagageira. Não conseguiu tirar o que trazia consigo dentro da cabine de passageiros, tirou uma mochila, tirou uma garrafa de água. Ficou nervosa. Foi a antepenúltima a sair da porta das traseiras. Com a aflição não conseguiu tirar um casaco que estava na própria cabine. Havia muitos jovens que tinham perdido as refeições da semana (estudantes universitárias). Levava roupa e medicamentos. Uma mala e um saco de fim de semana. Medicamentos para ir ao estrangeiro (é enfermeira). Estima 15 kgs, 3.500,00 eur em roupa e medicamentos, 120 eur para medicamentos e 3300 eur para roupa. Também uns óculos.

Fundamentação jurídica

Da matéria de facto dada como provada resultam os pressupostos da responsabilidade da reclamadas **B** e **D**, bem como a obrigação de indemnização a cargo da seguradora **Fidelidade**.

No que se refere à **B**, a respetiva responsabilidade decorre da circunstância de ser operadora, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro. Este diploma regula o contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares. Entre a reclamada **B** e a reclamante foi celebrado um contrato de transporte, entendendo-se este como “o contrato a título oneroso, ou gratuito, celebrado com um operador de transporte público rodoviário em que este se obriga a prestar ao passageiro, mediante título de transporte válido, o serviço de transporte desde o local de origem até ao local de destino” [art. 3.º, al. d)]. Por força do aludido contrato, o operador fica obrigado a “prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade” [art. 5.º, n.º 2, al. f)]. O operador é responsável pelos danos causados ao passageiro e a bens por este transportados durante a viagem, nos termos gerais de direito, do decreto-lei em causa e do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento e do Conselho de 16 de fevereiro de 2011 (art. 23.º, n.º 1).

A perda de bagagens regulada pelo art. 14.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, constitui uma situação distinta dos danos infligidos às mesmas. Essa distinção é notória se se considerar que o art. 7.º do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento e do Conselho de 16 de fevereiro de 2011, refere expressamente extravio e danos, associando a ambos as mesmas consequências indemnizatórias. O legislador nacional optou por se referir separadamente à



perda (extravio) e aos danos, de onde se retira que pretendeu retirar consequências distintas dos dois cenários. Por outro lado, no caso de danos não são aplicáveis os tetos máximos previstos no art. 14.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, dado que a lei portuguesa nada refere a esse propósito e o Regulamento europeu relega a regulamentação dessa matéria para o legislador nacional.

À reclamada **B** não aproveita a circunstância de o transporte ter sido concretizado em autocarro e com motorista da **D**. Com efeito, nos termos do art. 500.º, n.º 1 do Código Civil (CCiv), “Aquele que encarrega outrem de qualquer comissão responde, independentemente de culpa, pelos danos que o comissário causar, desde que sobre este recaia também a obrigação de indemnizar.”, sem prejuízo do direito de regresso.

E existirá responsabilidade da comissária **D**? Existe, dado que era esta empresa que detinha a direção efetiva do veículo, explorando economicamente a sua utilização, sendo responsável nos termos do art. 503.º, n.º 1 do CCiv. Esta norma responsabiliza os que têm a direção efetiva do veículo e o exploram no seu interesse, obrigando a indemnizar os danos provenientes dos riscos próprios do veículo. Mais, em bom rigor, a reclamada Isidoro responde também à luz de responsabilidade subjetiva. Com efeito, o prosseguimento da marcha do veículo sendo notório que o mesmo não estava em condições de circular, e dando esse prosseguimento causa ao incêndio, consubstancia uma conduta culposa (até temerária) suscetível de provocar danos na esfera jurídica dos passageiros, designadamente no que se refere à destruição das bagagens transportadas. Ou seja, a **D** responde, sem prejuízo de ter sido transferida a responsabilidade para a reclamada **E**, e sem prejuízo também da franquia aplicável.

Sendo vários os responsáveis, a responsabilidade é solidária (art. 497.º, n.º 1 do CCiv).

E qual o valor da indemnização? Da matéria de facto dada como provada resulta que o valor dos bens destruídos que pertenciam à reclamante ascende a 3.556,50 eur. Contudo, parece evidente que os bens não eram novos, sendo indeterminada a data em que foram adquiridos, sendo certo que se admite que a própria dona dos bens não consiga, com exato rigor, asseverar essa data. Neste contexto factual, entende-se que o árbitro está habilitado a lançar mão do disposto no art. 566.º, n.º 3 do CCiv, nos termos do qual, “se não puder ser averiguado o valor exato dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados.” Quanto a este aspeto considera-se que a reclamante terá de substituir ou teve de substituir os bens que foram destruídos, sendo certo que a consideração de depreciações demasiado agressivas coloca em perigo o cumprimento da função indemnizatória. Por outro lado, não se poderá deixar de considerar que a reclamante retirou utilidade efetiva dos bens enquanto os mesmos estiveram à sua disposição. Tudo ponderado, entende-se razoável fixar o valor indemnizatório em 2.371,00 eur, correspondente a dois terços do valor apurado.

No que se refere ao pedido de indemnização por danos morais e sem prejuízo de se compreender que os momentos vividos no incidente terão sido aflitivos, entende-se que não



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

resultaram provados factos suficientes
para tornar o sofrimento da reclamante digno de indemnização.



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada e condenam-se as reclamadas **B**, **D**, e **E** (quanto a esta última, sem prejuízo da franquia de 10% do valor de indemnização arbitrado), em regime de solidariedade entre a **B**, por um lado, e a **D** / **E**, por outro, a pagar à reclamante a quantia de 2.371,00 eur (dois mil trezentos e setenta e um euros), acrescido de juros desde a data da notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

A reclamada **C** vai absolvida do pedido.

Notifique-se.

Viseu, 15 de junho de 2025

O Juiz-Árbitro