

Proc. n.º 1965/2025

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: **A.**

Reclamadas:

- 1.ª **B.**, titular do NIPC-----, com sede no -----;
- 2.ª **C.**, SA, titular do NIPC -----, com sede na -----;
- 3.ª **D.**, titular do NIPC -----, com sede na -----;
- 4.ª **E.**, titular do NIPC -----, com sede no -----.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 18 de junho de 2025, 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 ---- 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 que seguia no porão. A reclamante pede a condenação das reclamadas a pagar uma indemnização de 1.687,47 eur por danos materiais e 1.000,00 eur por danos morais, descontando os 261,00 eur já recebidos.

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. Posteriormente defendeu-se invocando um critério especial resultante de lei 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 segurada **E.** junto de quem se encontrava em vigor um contrato de seguro com cobertura sobre o tipo de sinistros e danos em causa. Defendeu-se ainda com a exceção dilatória da ilegitimidade passiva e impugnou os danos invocados pela reclamante.

**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



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 responsabilidade transferida para a **E.** mediante contrato de seguro com a segurada **C.** Mais invocou a pendência de outra reclamação com idêntico teor junto de outra instância arbitral.

### 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 22 de agosto de 2025, diligência a que compareceu a reclamante, as 1.ª, 3.ª e 4.ª reclamadas (representadas pelos respetivos e ilustres mandatários), uma testemunha da reclamante, uma testemunha da reclamada **B.** e duas testemunhas da reclamada **E.**.

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 demandada 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 obrigatório, 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, dado que o mesmo foi celebrado pela reclamante e pela reclamada **B.** Também quanto a este aspeto a exceção 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.**

A reclamada **B.** excecionou a litispendência entre esta reclamação e outra também pendente em centro de arbitragem de conflitos de consumo. A referida exceção deve igualmente ser julgada improcedente. Com efeito, não ficou demonstrado o teor concreto da reclamação apresentada anteriormente pela reclamante, nem ficou demonstrado que a mesma estivesse ainda pendente. As informações disponíveis sobre a reclamação paralela à que aqui se pretende

decidir são muito difusas, muito embora conste, por ter sido junta aos autos pela reclamante, transcrição de decisão de um centro de arbitragem que recusou conhecer a pretensão anteriormente formulada, remetendo a reclamante para os meios judiciais comuns ou para um centro de arbitragem de conflitos com competência especializada (CIMPAS). Assim, não se vislumbra razão para considerar que está efetivamente pendente outra reclamação com o mesmo objeto da agora deduzida pela reclamante.



Não existem outras nulidades ou outras questões prévias que devam ser conhecidas. Fixa-se à reclamação o valor de 2.426,47 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 a 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) A reclamante adquiriu junto da reclamada **B.** um bilhete para viajar de autocarro entre a cidade de ---- e a cidade de ----, tendo procedido ao pagamento da quantia de 9,99 eur.
- F) A viagem decorreu no 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 RC-----, 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), foram ouvidos dois ruídos subsequentes (separados por cerca de 5 a 10 minutos), pontuais e de intensidade elevada (do tipo rebentamentos).
- J) Na sequência do primeiro rebentamento, o autocarro passou a circular em marcha lenta (cerca de 20 ou 30 kms / hora), junto à berma e com rolamento irregular (aos solavancos).
- K) Depois de uma conversa telefónica estabelecida pela motorista com pessoa de identidade não apurada, foi decidido prosseguir viagem.
- L) Poucos minutos depois do primeiro rebentamento, foi detetado pelos passageiros sinal de fumo nas traseiras do autocarro.
- M) Na sequência do segundo rebentamento, o autocarro parou na berma da autoestrada e os passageiros foram evacuados de forma apressada devido ao receio das consequências e da evolução do incêndio.
- N) Já com os passageiros no exterior, o veículo acabou por ficar totalmente destruído pelo incêndio.
- O) Devido à rápida evolução do incêndio os passageiros não tiveram acesso nem conseguiram recolher as bagagens que estavam acondicionadas no porão.
- P) Alguns passageiros, incluindo a reclamante, não conseguiram retirar os pertences que transportavam na cabine de passageiros, devido à urgência na evacuação do interior dessa cabine.
- Q) A reclamante viajava para ----- depois de ter passado um período de um mês em casa da avó, na cidade de -----.
- R) A reclamante transportava consigo no porão ou bagageira ou na cabine do autocarro os seus pertences, os quais ficaram totalmente destruídos.
- S) Em concreto, foram destruídos os seguintes bens pertencentes à reclamante: uma mochila no valor de 30,00 eur; uns auscultadores no valor de 40,00 eur; duas malas tipo trolley no valor de 150,00 eur; vestuário variado (designadamente, calças, camisolas, casacos e roupa interior) no valor de 300,00 eur; três pares de sapatilhas no valor de 150,00 eur; medicamentos no valor de 15,00 eur; três livros no valor de 50,00 eur; uma escova de dentes elétrica no valor de 50,00 eur; um alisador de cabelo no valor de 30,00 eur; artigos de higiene e cosmética (designadamente cremes, maquilhagem, pasta de dentes, escova de cabelo) no valor de 60,00 eur e alimentos variados no valor de 40,00 eur, perfazendo o valor total parcial de 915,00 eur.



- T) Foi ainda destruído o seguinte bem: computador portátil de marca Huawei, adquirido em 24 de novembro de 2020, pelo preço de 552,49 eur.
- U) Foi ainda destruído o seguinte bem: tablet de marca Telcast, adquirido em 28 de janeiro de 2023, pelo preço de 119,99 eur.
- V) Foi ainda destruído o seguinte bem: gravador digital portátil de marca Tascam, adquirido em 23 de maio de 2019, pelo preço de 90,00 eur.
- W) A reclamante ficou muito aflita, desgostosa e consternada com o episódio de incêndio e destruição, ainda hoje vivenciando a experiência de forma dolorosa ou traumática.
- X) A reclamada E. procedeu ao pagamento à reclamante da quantia de 261,00 eur, por ser esse o valor que aquela reclamada entendia ser devido a título de indemnização.

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), N) e X) resultam do acordo das partes. O facto provado H) resulta do documento junto pela reclamada a fls 94 (condições da apólice). Os factos I) a M) e O) a W) resultaram de prova testemunhal e por declarações de parte, sendo valoradas as faturas de fls no que especificamente se refere aos factos provados T) a V). No que se refere concretamente aos factos provados T) a V), regista-se que as declarações de parte da reclamante se afiguravam credíveis e coerentes, sendo a lista de bens perfeitamente adequada considerando o período de estadia em ----- e o fim a que a mesma se destinava e considerando ainda a idade da reclamante. Acresce que os valores indicados pela reclamante se afiguram razoáveis para o tipo de bens em causa. Para a prova dos bens perdidos não deve exigir-se necessariamente documento. Com efeito, corresponde ao normal acontecer das coisas que um cidadão medianamente diligente não conserve documentos de fatura relativamente a bens de uso diário como sejam produtos de higiene, roupa ou alimentação. O critério de fundamentação da decisão relativa a matéria de facto deve ser consonante com esse registo de normalidade.

A testemunha ----- é mãe da reclamante. Durante a viagem a filha ligou por telefone. Tinha ficado de ir buscar a filha a ----- . No telefonema, a filha deu nota de que o autocarro tinha sofrido uma avaria e estava a circular na beira da estrada. Uns minutos depois ligou em pânico a dizer que o autocarro estava a arder. Estava muito nervosa, a dizer que

ia perder as suas coisa. Às 19h30 acabou por ir buscá-la. Vinha transtornada, stressada e triste, chegou sem nada. Tinha ido passar um mês a ----- . Tinha roupa, um tablet e um computador. A maior parte das roupas de inverno estavam na bagagem. Moram as duas juntas (testemunha e reclamante). Moram também com o pai e com o irmão da reclamante de 10 anos. Julga que o computador era HP, não sabe quanto tinha custado, julgo que foi comprado há 4 ou 5 anos,



ofereceram à filha durante o curso de licenciatura. Quanto ao tablet, não sabe a marca, talvez HP, não sabe o preço, comprado na mesma altura do PC. Quanto a roupa, referiu calças de ganga, dois ou três pares, várias camisolas, casacos, roupa interior (meias, cuecas, sotiens), produtos de higiene, esticador de cabelo, livros, escova de dentes elétricas, livros da mãe, calçado (pelo menos três sapatilhas). A roupa e o calçado não eram novos. Havia elementos novos, comprados em -----, mas a maioria tinha levado de -----, era roupa com 2 ou 3 anos. É uma jovem poupada. Não está constantemente a comprar roupa. A testemunha participou na elaboração da reclamação para ajudar a filha. Os valores que constam são ou foram por si validados. Tinha também produtos alimentares da horta dos avós, frutas e legumes. Tinha ficado desempregada e aproveitou para ir uns tempos para casa dos avós. Depois ainda em ----- aparece alguém que “deu a cara pela entidade” (não sabe qual entidade) a pedir calma, lista de bens e a garantir que tudo ia ser tratado pela seguradora. Viveu situações de grande aflição, fechada dentro do autocarro, pediam ao motorista para abrir a porta, grande aflição, muito assustador para uma jovem ainda nova. Viajava sozinha, não tinha ninguém com ela. No dia seguinte tinha uma entrevista de emprego. Exigia-se preparação e tranquilidade, o que acidente pôs em causa. Estava muito alterada. Não quis jantar e teve uma semana muito complicada. Enquanto família tentaram acalmá-la mas foi muito complicado. Ainda hoje toda a família fica perturbada de cada vez que se fala ou é noticiado um acidente de autocarro. Só este verão é que conseguiu fazer novamente uma viagem de autocarro. A testemunha trabalha num escritório de administração de insolvências. A morada continua a ser com a mãe. Mas alguns dias reside fora, mais perto do trabalho. Têm morada secundária em -----. Era a morada em que se encontrava na data do acidente. Quando falou dos bens, em depoimento, consultou a reclamação que foi apresentada. Tanto quanto sabe o acidente ocorreu ao km 39 ou 31 a cerca de 1 hora de autocarro de ---- (em ---- ou -----). Eram dois troleys e uma mochila do computador. Os dois troleys eram de porão e iam lá. Antes de ir a -----, foi a **A.** que preparou a mala mas a testemunha acompanhou e verificou. Quanto aos bens viu-os concretamente. O acidente foi no dia 25 de fev de 2024, às 17h30, foi quando recebeu o segundo contacto da reclamante, já em pranto e aflição. O primeiro contacto foi por volta das 17h15. O autocarro ia na berma da estrada. Foi a filha que ligou á mãe. O intuito foi o de não sair ainda de casa para a ir buscar porque devido a avaria o autocarro estava atrasado. A família vai a ----- regularmente. Depois do acidente já voltaram a ----- diversas vezes em viatura pessoal. De autocarro só voltou no verão de 2025 e veio na **B.**, até por não haver alternativa.

A testemunha ----- é funcionário da **B.** desde 2009, tendo desempenhado funções como diretor de marketing, depois diretor comercial, depois diretor da qualidade. A **B.** não tem autocarros nem motoristas próprios. É tudo subcontratado. A **B.** vende o bilhete. É a única coisa que faz. Nos termos e condições é explanado que o objetos de valor devem acompanhar sempre os passageiros a bordo da viatura. Nos termos da reclamação, as duas bagagens estavam no porão, não se lembra quanto ao computador. Os termos e condições justificam-se porque objetos frágeis não podem ir no porão pelo risco de ficarem danificados em virtude do impacto próprio da viagem ou do choque com outras bagagens. Encaminharam as reclamações para a **D.**



A testemunha ----- é sócio-gerente da -----, nipc -----, empresa que presta serviços à -----, que por sua vez presta serviços à E.. A testemunha lida apenas com -----.

Sabe que vem devido ao valor de indemnização proposto pela E. e não aceite pela reclamante. Trocou emails com a ----- apesar de não conhecer pessoalmente. Foi perito regulador do processo. Não fez peritagem presencial porque quando recebeu o processo o veículo já tinha ido para a sucata. Foi pedido que averiguasse junto dos passageiros uma lista de prejuízos. A sua missão era apurar os valores, mediante comprovativos ou faturas que lhe fossem apresentados. Não sendo equipamentos eletrónicos, há um modelo que permite avaliar, designadamente considerando depreciações venais. Consultou um quadro com vários lesados que tem consigo. Quanto à A., foram solicitados vários bens. A reclamante queria cerca de 1600 eur. O computador, o tablet e o gravador de som digital tinham faturas enviadas pela reclamante, sendo respetivamente 552,49 eur, 24.11.2020, 119,99 eur, 28.1.2023, e 90,00 eur, 23.05.2019. A depreciação foi feita de acordo com uma tabela. 20% / ano, embora não faça depreciação para todos os bens (não faz para livros, comida). Não viu nenhum bem, os bens teriam sido destruídos. Tudo foi feito em função da indicação dada pela reclamante, acreditando nessas indicações.

A testemunha ----- presta serviços à B., está aposentado, esteve vinculado como trabalhador da empresa até 2009. Conhece a reclamante apenas devido ao processo. Faz supervisão de processos em contencioso. Houve um incêndio de autocarro em fevereiro de 2024, do segurado C.. A seguradora pediu peritagem à ----- que produziu o seu relatório. Foi enviada carta à A. a propor 1075,24 eur. Entretanto, no dia 28 de agosto foi enviada nova carta com retificação de valores por passarem a considerar um Decreto-Lei 9/2015, 15 de janeiro. O transportador só paga um valor padronizado. 8,70 eur por kg no caso de não ter sido comprovado o valor do bens perdidos no incêndio. A seguradora estimou por critério de razoabilidade 30 kgs até porque também não era possível apurar o peso real. A proposta foi de 261 que a reclamante não aceitou, não obstante já ter sido feita a transferência bancária. O valor inicial de 1075,24 tinha sido aceite pela reclamante.

A reclamante prestou declarações de parte. Referiu que o incidente aconteceu no trajeto entre ----- e -----, é natural de -----, vai lá com muita frequência a casa da avó, onde fica. Ficou desempregada e foi passar um mês a -----.

No dia seguinte ao da viagem tinha uma entrevista de emprego. Já estavam perto do final da viagem. Ouviram um som forte de rebentamento. A viagem prosseguiu. 5 ou 10 mins depois houve um novo som bastante forte e aí o autocarro começou a ir para a berma aos solavancos. Aí foi logo assustador porque pensou que se estavam a despistar. O autocarro parou. Ficaram um ou dois minutos enquanto a condutora fez uma chamada. Terá recebido indicações para continuar a marcha. Fê-lo em marcha lenta (20 ou 30 kms hora) na berma, durante 5 ou 10 mins. Ligou à mãe para não sair de casa porque devido a uma avaria haveria atraso. Entretanto houve um cheiro forte a borracha queimada, o que sabe



hoje ter sido um pneu a arder. Ai começou o panico e o caos, saída desordeira do autocarro, espera pela abertura de portas, 20 ou 30 segundos com todos fechados no autocarro empurrados contra as portas. Todos com a ideia de que tinham de salvar as suas vidas. Guarda até hoje essas memórias, fechada num autocarro a arder. A saída foi de emergência, o corredor estava entupido. Quando conseguiram finalmente sair afastou-se a correr do autocarro porque tinha medo que o autocarro explodisse. Quando saiu do autocarro, já havia chamas. O trânsito começou a ser cortado. Nesse momento voltou a ligar a mãe a quem explicou o que estava a acontecer. No porão perdeu tudo, só a mala a tiracolo com carteira e telemóvel é que se salvou. Perdeu também a mala com eletrónica, mochila, que estava na prateleira superior da cabine. Tinha a intenção de tirar a mochila, mas com a desordem não foi possível, até porque do local em que estava não tinha acesso (estava junto à janela) e quando chegou ao corredor foi pura e simplesmente empurrada para a saída. Ficaram cerca de 2 horas na berma da estrada. Depois vieram ambulâncias e outro autocarro para levar os passageiros do autocarro que ardeu. Durante a espera falou algumas vezes com a mãe por telefone. Sentiu pânico o qual continuou mesmo depois de já ter chegado a casa. Durante a semana seguinte teve dificuldade em dormir e pesadelos, o que ainda hoje acontece quanto aos pesadelos. Andava 3 ou 4 vezes por ano de autocarro entre ----- e ----- e deixou de fazê-lo, por medo. Só há pouco tempo é que conseguiu retomar as viagens. Remete para a lista que consta dos autos, feita por si com a ajuda da mãe até porque a mãe ajudou a fazer as malas. O mesmo relativamente aos valores. Esteve em ----- - cerca de 1 mês. Referiu creme para a cara, medicação (pílula e ferro), livros (“Amor de perdição” e “Viagens na minha terra” e um livro do António Lobo Antunes). Teve de repor os itens perdidos. Foi para ----- de autocarro. É administrativa. Trabalha nos serviços académicos de uma faculdade. A licenciatura foi em ciências da comunicação na FCSH de 2019 a 2022. O gravador de som tem a ver com o fazer videos para o youtube. Tem ideia de que parte dos passageiros conseguiram tirar tudo o que tinham na cabine. Outros não. O autocarro tinha fumo. Quando saiu para fora havia chamas ou labaredas. Nessa altura achou provavel que o autocarro explodisse. O mesmo enquanto ainda estava dentro do autocarro. O autocarro estava cheio ou praticamente cheio. O autocarro tem duas saídas. A reclamante estava na segunda metade do autocarro à direita. Não foi das primeiras a sair. Talvez 30 segs entre terem aberto as portas e a reclamante ter saído. Aceitou a proposta inicial da E.. Houve de facto alguém que em Sete Rios foi falar com os passageiros na chegada. Mas quem acompanhou essa situação foi mais a mãe. Não foi a psicólogo ou psiquiatra. A entrevista correu bem e ficou com o emprego que ainda hoje tem.

#### 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 **E.**.

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 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 é 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 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 **D.** 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 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.

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 1.677,48 eur. Parte dos bens destruídos



cujo valor dá origem a este montante indemnizatório é composta por bens que 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. Enquadram-se nas presentes considerações os bens cuja destruição foi dada como provada, com exceção dos medicamentos, artigos de higiene e cosmética (designadamente cremes, maquilhagem, pasta de dentes, escova de cabelo) e alimentos variados.

Tudo ponderado, entende-se razoável fixar o valor indemnizatório em 1031,24 eur, correspondente a dois terços do valor apurado, quanto aos bens em que se considera a depreciação. Acresce o valor dos bens não sujeitos a depreciação no valor de 115 eur. À soma dos dois (1146,24 eur), devem deduzir-se os 261,00 eur já pagos.

No total, relativamente a indemnização por perdas patrimoniais, a reclamante tem direito ao recebimento de 885,24 eur.

No que se refere ao pedido de indemnização por danos morais e considerando o que se deu como provado em W) dos factos provados, decide-se arbitrar à reclamante indemnização no valor de 250,00 eur.

#### Decisão

Nestes termos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada e condenam-se as reclamadas **B.**, **D.** e **E.**, sendo a **B.** como comitente e a **D.** como comissária (estando a **E.** obrigada a pagar a indemnização a cargo da **D.**, sem prejuízo da franquia de 10% do valor de indemnização arbitrado, com o mínimo de 250,00 eur), a pagar à reclamante a quantia de 1.135,24 eur (mil cento e trinta e cinco euros e vinte e quatro cêntimos), acrescida 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, 23 de agosto de 2025

O Juiz-Árbitro