

Proc. n.º 3132/2024

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 4 de dezembro 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 ----- 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 1.500,00 eur.

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 dados 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 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 posteriormente com a exceção dilatória da ilegitimidade passiva e impugnou o valor dos danos invocado pela reclamante e atribui 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.

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**.

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 compareceram as reclamadas (representadas pelos respetivos e ilustres mandatários), uma testemunha da reclamante, uma testemunha da reclamada **B** e uma testemunha 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 matéria de 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**.

Mediante requerimento apresentado no dia 3 de junho de 2025 (já depois de encerrada a audiência arbitral), a Reclamante veio apresentar um conjunto de documentos (faturas) relativos “aos valores perdidos no incêndio”. A reclamada **E** opôs-se à admissibilidade do requerimento. Cumpre apreciar. A audiência arbitral representa o culminar do processo de reclamação arbitral no que se refere a prova e contraditório. Ou seja, com as alegações orais produzidas em audiência arbitral é suposto que todos os intervenientes processuais estejam em poder de todos os elementos de prova que sejam pertinentes do ponto de vista da decisão da reclamação. Daqui resulta que não pode ser produzida prova já depois de ter sido encerrada a audiência arbitral. Acresce que a reclamante também não apresenta qualquer justificação para só agora juntar os documentos em causa. Por outro lado, a prova serve para demonstrar a veracidade do que as partes alegaram. Quanto à alegação, a posição processual da reclamante peca pela insuficiência com que aduz os factos constitutivos do direito à indemnização. Na



verdade, a reclamante limita-se a indicar que “trazia a mala cheia de roupa e alguns alimentos de elevado valor monetário”, sem juntar (isto é, sem alegar) os bens concretos que perdeu e o valor de cada um dos bens. Trata-se de uma reclamação genérica, sendo certo que a reclamante não pode pretender suprir essa insuficiência já depois do encerramento da audiência arbitral, sob pena de ser colocado em causa o princípio do contraditório (as contrapartes não tiveram oportunidade de adequadamente tomar posição sobre os fundamentos do pedido da reclamante). Nessa medida, o requerimento de junção de faturas deve ser indeferido.

Ainda que assim não fosse, deve dizer-se que parte dos documentos cuja junção era pretendida não têm data (marca x e marca y).

Não existem outras nulidades ou outras questões prévias que devam ser conhecidas. Fixa-se à reclamação o valor de 1.500,00 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 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 -----.
- 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 -----, 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), próximo do km 39 na autoestrada A1, deflagrou um incêndio na viatura que levou a que a motorista imobilizasse o veículo na berma da autoestrada e os passageiros fossem evacuados de forma apressada devido ao receio das consequências e da evolução do incêndio.
- J) Já com os passageiros no exterior, o veículo ficou totalmente destruído pelo incêndio.
- K) A reclamante viajava da cidade de ----- para a cidade de -----, de onde voaria para o ---, onde trabalha, nesse mesmo dia.

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), I) e J) resultam do acordo das partes. O facto provado H) resulta do documento junto pela reclamada a fls 50 (condições da apólice). Os factos provados I) e J) resultaram também do documento de fls 3 (auto de notícia da GNR). Os factos provados E), F) e I) a K) contaram com o contributo de prova testemunhal.

A testemunha **F** é mãe da reclamante. Soube do incidente do próprio dia, a filha filmou e enviou a gravação à mãe. A filha tinha de apanhar o avião, felizmente conseguiu apanhar uma boleia, mas chegou ao aeroporto a 20 minutos da hora do voo. Ficou traumatizada, ainda hoje tem dificuldade em viajar de autocarro. Fica com receio e em estado de vigilância acrescida. A mala perdeu-a, ia com roupa quente porque ia para -----, onde mora. Tinha calças, uma saia comprada na marca z, sapatos, casaco comprido, camisolas, a mãe ajudou a fazer a mala. A filha tem 35 anos e é solteira (tem duas irmãs, uma gémea e uma mais nova). Esteve uns dias (não chegou a 1 semana) em ---- por ocasião do aniversário da mãe. Ela guarda as faturas e tinha esses documentos.

A testemunha **G** é funcionário da **B** desde cerca de 2009, primeiro como diretor de marketing, depois com as funções atuais. Entrou uma reclamação através do livro físico. A reclamação foi apresentada no dia 25 de fevereiro. Só por aí é que tomou conhecimento. Não sabe que bagagens levavam ou que lá ia 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 2 bagagens. É o passageiro que coloca a bagagem no porão. O motorista faz uma verificação “a olho”. Nas plataformas é visível a indicação de que objetos de valor devem ir na cabine dos passageiros. Podem estar em causa objetos frágeis, pode haver alguma travagem, pode cair alguma coisa em cima, caso não haja coisas bem acomodadas.

A testemunha **H** é funcionária da **E** há 3 anos, com a função de gestora de sinistros. A apólice de seguro é de responsabilidade civil de exploração quanto à atividade de transporte. Tem uma franquia de 10% sobre o valor total dos prejuízos indemnizatórios no mínimo de 250,00 eur e no máximo de 1500,00 eur. Esta franquia funciona por sinistro, ou seja, é por lesado. Foi a gestora do processo que aqui está em causa. Após a participação do sinistro, a **E** nomeou um perito para averiguar as circunstâncias 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 - 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.

Fundamentação jurídica

A obrigação de indemnização depende necessariamente da prova dos prejuízos uma vez que o dano é condição constitutiva do direito ao ressarcimento. No caso desta reclamação, não resulta da lista de factos provados qualquer facto que traduza um dano real e efetivo na esfera jurídica da reclamante. Por falta de dano, a reclamação terá de ser julgada improcedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada, com a conseqüente absolvição das reclamadas relativamente aos pedidos formulados pela reclamante.

Notifique-se.

Viseu, 15 de junho de 2025

O Juiz-Árbitro