

Proc. n.º 2823/2024

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 27 de outubro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação de um serviço de transporte rodoviário de passageiros.

O reclamante alegou que adquiriu um bilhete para viajar de autocarro entre a cidade de ----- e a cidade de ----- . No decurso da viagem, o autocarro foi alvo de incêndio, tendo ficado totalmente destruído não só o próprio autocarro como ainda toda a bagagem do reclamante que seguia no porão. O reclamante pede a condenação das reclamadas a pagar uma indemnização de 875,00 eur por danos materiais e 1.000,00 eur por danos morais.

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

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



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

com a exceção dilatória da ilegitimidade passiva e impugnou o valor dos danos invocado pelo 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.



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 compareceu o reclamante, as reclamadas (representadas pelos respetivos e ilustres mandatários), 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 pelo 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**.

Não existem outras nulidades ou outras questões prévias que devam ser conhecidas. Fixa-se à reclamação o valor de 1.875,00 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:

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

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

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



- 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) O 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 4,99 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 -----, 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 não conseguiram retirar os pertences que transportavam na cabine de passageiros, devido à urgência na evacuação do interior dessa cabine.
- R) O reclamante viajava da cidade de ----, onde reside, para a cidade de ----, onde frequenta um estabelecimento de ensino superior, depois de ter passado um período de alguns dias na cidade x.
- S) O reclamante transportava consigo no porão ou bagageira ou na cabine do autocarro os seus pertences, os quais ficaram totalmente destruídos.
- T) Em concreto, foram destruídos os seguintes bens pertencentes ao reclamante: três calças, no valor de 90,00 eur, cinco t-shirts, no valor de 75,00 eur; duas camisolas (sweats), no valor de 60,00 eur; lentes de contacto mensais para seis meses, no valor de 100,00 eur; cabos ethernet, no valor de 40,00 eur; fita-cola, no valor de 5,00 eur; sapatilhas da marca x, no valor de 120,00 eur; roupa interior, no valor de 20,00 eur; medicação, no valor de 50,00 eur; produtos de higiene pessoal, no valor de 70,00 eur; pijama, no valor de 10,00 eur; camisa, no valor de 20,00 eur; temporizador, no valor de 15,00 eur; mala, no valor de 50,00 eur; foreo, no valor de 70,00 eur; cachecóis da seleção, no valor de 30,00 eur e líquido para lentes de contacto, no valor de 70,00 eur.
- U) Dos bens referidos no facto provado T), as sapatilhas da marca x eram novas.
- V) A reclamada E procedeu ao pagamento da quantia de 261,00 eur a título de indemnização pelos danos decorrentes do incêndio.
- W) O reclamante comunicou que não aceitava esse valor como sendo o valor justo, ao que procedeu mediante mensagem de correio eletrónico enviada à reclamada E no dia 5 de setembro de 2024.

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

Fundamentação relativa aos factos provados



Os factos provados A) a G) e O) resultam do acordo das partes. O facto provado H) resulta do documento junto pela reclamada a fls 76 (condições da apólice). Os factos provados V) e W) resultaram da mensagem de correio eletrónico de fls. 21. Os factos I) a N) e P) a U) resultaram de prova testemunhal e por declarações de parte. No que se refere concretamente aos factos provados T) e U), regista-se que as declarações de parte do reclamante se afiguravam credíveis e coerentes, sendo a lista de bens perfeitamente adequada considerando o período de estadia em ---- e o motivo da deslocação a ----. Acresce que os valores indicados pelo 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 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 **F** é funcionário da reclamada **E** desde cerca de 2009, primeiro como diretor de marketing, depois com as funções atuais. Entrou numa reclamação através do livro físico. A reclamação foi apresentada no dia 25 de fevereiro. Só por aí que tomou conhecimento. Não sabe que bagagens levavam ou o 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 **G** é funcionária da **E** há 3 anos, com a função de gestora de -----. A apólice de responsabilidade civil é 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. Foram pagos 261,00 eur foram pagos ao **A**, recebeu-os, não os devolveu. 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 DL 9/2015. Não havendo prova, pagam um valor ao kg de bagagem perdida. Consideraram 8,70 eur e 30 kgs. Foram para 8,70 eur porque atualizaram 7,50 eur 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 ao reclamante. Confirmou que o pesado ardeu completamente e que tudo o que estava no seu interior ardeu.

O reclamante confirmou ter sido passageiro do autocarro que ardeu, a 25 de fevereiro de 2024. Era o passageiro mais à traseira do autocarro. A certa altura, ouviram uma explosão e o autocarro começou a tremer. Encostou. A motorista saiu. O reclamante julga que foi um furo.



lenta. Começou a sentir fumo a sair. Começou um incêndio. Pararam. Começou a ver labaredas e chamas. A condutora parou o veículo. Saíram todos e houve algum pânico. Alguns tentaram tirar pertences pessoais e extintores. A motorista pediu para se afastarem o mais possível. A bagageira não se podia abrir do lado da berma porque estava demasiado perto do rail. Ainda houve uma tentativa de apagar com extintor, mas sem sucesso. Entretanto chegou o Inem e a GNR. Ninguém conseguiu tirar nada do porão. O que estava na cabine de passageiros conseguiram tirar. No caso do reclamante conseguiu retirar o que levava consigo uma mochila de transporte pequena. Levava uma mala de maior bagagem, tinha roupa, tinha calçado, produtos de higiene. Estava em interrupção letiva entre semestres. Vive em ---- e estuda em ----. Vem raramente a casa. Talvez de 2 ou 2 meses. Naquela ocasião estaria em -- há menos de 1 mês. Recorda-se em particular de uns ténis da Adidas, calças de roupa interior, swets, camisas, medicamentos, produtos para o cabelo, t-shirts, cabos para o computador. Tudo indispensável. Gostava dos seus bens, sobretudo as sapatilhas da marca x. As sapatilhas terão custado 120,00 eur (talvez as tivesse comprado há duas semanas). Foi ver o custo normal de peças de roupa equivalentes ou do que se lembrava na altura de ter gastado com os bens. Houve um pneu furado. O incêndio foi provocado pelo facto de terem continuado com o furo. Foi o que conseguiu perceber durante a viagem, porque na realidade não lhe foi explicado nada.

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 o 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 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.

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 ao reclamante ascende a 895,00 eur. Com exceção das sapatilhas da marca x, o lote de bens destruídos cujo valor dá origem àquele montante indemnizatório é composto por bens que não eram novos, sendo indeterminada a data em que foram adquiridos, sendo certo que se admite que o próprio dono 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 o 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 o reclamante retirou utilidade efetiva dos bens enquanto os mesmos estiveram à sua disposição. Tudo ponderado, entende-se razoável fixar o valor indemnizatório em 516,67 eur, correspondente a dois terços do valor apurado, a que acrescem os 120,00 eur das sapatilhas, perfazendo o valor total de 636,67 eur.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

No que se refere ao pedido de indemnização e sem prejuízo de se compreender que os momentos vividos no incidente que constitui objeto da reclamação terão sido aflitivos, entende-se que não resultaram provados factos suficientes para tornar esse sofrimento digno de indemnização.

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, com o mínimo de 250,00 eur), em regime de solidariedade entre a **B**, por um lado, e a **D/E**, por outro, a pagar ao reclamante a quantia de 636,67 eur (seiscentos e trinta e seis euros e sessenta e sete cêntimos), acrescida de juros desde a data da notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento (descontando o valor de 261,00 eur já recebido).

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

Notifique-se.

Viseu, 15 de junho de 2025

O Juiz-Árbitro

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