



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

**Sentença n.º**

**Processo n.º 3141/2024**

### **Sumário:**

1. A lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 julho, protege o consumidor quanto à qualidade de bens e serviços.

2. A lei dos serviços públicos essenciais, protege os utentes nomeadamente quanto ao fornecimento de serviço de transporte de passageiros.

3. O Decreto-Lei n.º 270/2003, de 28 de outubro define as condições de prestação dos serviços de transporte ferroviário por caminho de ferro e de gestão da infraestrutura ferroviária.

#### **1. Identificação das partes**

*Reclamante:* AA

*Reclamada:* BB

#### **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

**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



O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de março de 2025, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante em síntese que a empresa suprimiu a viagem do dia 07.12.2024 pelas 22h53 na estação de Lisboa Oriente e não foram disponibilizados transportes alternativos.

Pretende com a sua reclamação sanar os danos causados a si, e sua família por não ter sido possível que as empresas de táxi atendessem a um pedido de última hora entre o Entroncamento e Tomar. O impacto estima em €50 de danos patrimoniais e €4899 de danos não patrimoniais, em especial em virtude do descanso que lhe foi retirado e pela ausência de justificação para o cancelamento da viagem, o que o deixou muito nervoso.

O cancelamento em causa entende ser reflexo de falta de profissionalismo da empresa e ser reiterado frequentemente.

A Reclamada apresentou contestação no sentido de remeter sumariamente – para além do que já havia respondido em mediação a 27.01.2025 ao Centro (remetendo para a resposta que remeteram ao Reclamante) – para o envio do pré-aviso de greve do Sindicato dos Maquinistas para os dias 5 a 7 de dezembro, a decisão do CES no que se refere aos serviços mínimos para a greve convocada pelo SMAQ e a programação dos comboios a efectuar que, sublinha foi publicada na página digital da B.



Alegou a Reclamada ainda, que os € 4899,00 peticionados a título de "danos não patrimoniais" não fazem qualquer sentido, não se encontram minimamente fundamentados e não se alcança porque é que é aquela a verba peticionada e não outra qualquer.

Foi ainda indicada uma testemunha para ser ouvida em audiência.

#### 4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado, fixa-se o valor da causa em **€4949** (quatro mil novecentos e quarenta e nove euros).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada devidamente representada pelo seu mandatário e de uma testemunha, devidamente identificados nos autos.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes e testemunha.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da sentença.

#### 6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto tidos como provados e não provados com relevância para o caso sublinha-se que:



- a. O reclamante é utente do serviço de transporte ferroviário da reclamada, sendo inclusive à data dos factos detentor de um passe ferroviário verde;
- b. Nos dias 05, 06 e 07 de dezembro de 2024 houve greve dos serviços da Reclamada, convocada pelos Maquinistas
- c. Sendo que o dia mais afetado seria o dia 06.012.2024, mas a greve repercutia-se antes e depois dessa data, conforme informação divulgada nos avisos de greve
- d. Que constam no site da Reclamada
- e. Que são afixados nas estações
- f. E que levaram à intervenção do CES para a determinação de serviços mínimos;
- g. O comboio em apreço que não se realizou no dia 07.12.2024 – Sábado às 22h45 faria o trajeto Lisboa Santa Apolónia – Tomar;
- h. Contudo foi suprimido, conforme aviso de greve;
- i. E não foi decretado para o mesmo serviços mínimos que obrigassem a reclamada a substituir ou a realizar o mesmo.
- j. O direito à greve está legalmente estabelecido;
- k. Não tem este tribunal competência para se pronunciar sobre as cláusulas contratuais que tutelam o serviço,
- l. Nem pode o tribunal decidir com base em meras suposições de danos, sem qualquer prova documental que os fundamente,
- m. Não tutelando a lei meros transtornos.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.



Resultam ainda da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

### 7. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada existe uma relação de consumo tutelada genericamente pela lei dos serviços públicos essenciais – Lei 23/97 com as devidas alterações, em relação ao fornecimento do transporte de passageiros.

Deve ainda ter-se em conta genericamente o Decreto-Lei n.º 270/2003, de 28 de outubro que define as condições de prestação dos serviços de transporte ferroviário por caminho de ferro e de gestão da infraestrutura ferroviária.

Contudo e conforme ficou provado em sede de audiência, o reclamante não apresenta nos autos prova alguma dos danos que pretende ver apreciados, nem sequer os enquadra juridicamente em concreto, usando expressões genéricas, o que impede de todo em nosso entendimento qualquer apreciação casuística.

O dia que fica provado que houve reclamação e transtorno causado é o dia 07.12.2024, sobre o qual a reclamada comprovou testemunhalmente e documentalmente, em entender deste tribunal, ter havido aviso de greve, que não tendo de estar em local específico das estações estará afixado em local visível ou junto das plataformas.

Contudo não pode esquecer-se que sendo o direito à greve legal e constitucionalmente protegido abtemo-nos de fazer mais comentários, pois a informação sobre tal e conforme testemunhado e apresentado pela reclamada aos autos, faz crer o tribunal que era do conhecimento que a greve convocada para o dia 5, 6 e 7 estava a decorrer.



Com a nuance que como todas as greves de transportes um dia dias é o mais afetado – o dia 6/12/2024 – e o dia antes e o dia depois poderiam sofrer alterações e transtornos aos passageiros pelo país nos vários comboios.

Houve inclusive uma decisão – como sempre – do CES – que no seu ponto 10 mesmo alude a que a greve não se resumiria ao dia 6.12.

Mas no decretar de serviços mínimos e no quadro anexo, o comboio em apreço do dia 07.12 não consta com a obrigação de ser realizado como serviço mínimo, que sempre se diga seria a ocorrer a um Sábado à noite, em horário de descanso ou suplementar dos trabalhadores, precisamente o mote de toda esta greve.

Não duvidamos que todos estes procedimentos, em sede de greve em transportes causam transtornos aos seus passageiros, mas estes transtornos não têm no entanto enquadramento legal para serem ressarcidos ou compensados, em nosso entendimento.

O consumidor alega um prejuízo de €4899, mas sem juntar qualquer prova de tal, ou que comprove essa mesma perda. De acordo com a competência deste meio arbitral, e considerando a lei de defesa do consumidor, pelo seu art.º 12.

Contudo deve atender-se que é da essência da figura da responsabilidade civil (ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco), a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.



Transpondo essa exigência para o caso concreto ter-se-ia que demonstrar que a Reclamada enquanto entidade responsável pelo fornecimento do serviço de transporte teria deliberadamente e com nexo de causalidade causado prejuízos ao reclamante.

Assim é nosso entendimento de que a prova da culpa do devedor (artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C.) de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabiam ao reclamante, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, e teria o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada teria de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova qualquer incumprimento contratual da Reclamada, baseando em mera exposição a factos que entende serem penalizadores, mas que nos autos não apresenta qualquer prova de danos que possam ser apreciados, ou que a mesma reclamada possa pretender pronunciar-se. Quando mais tudo é resultante de um processo de greve e onde nem se pode considerar que tenha havido violação da decisão arbitral do CES que impusesse para aquela data em específico serviços mínimos, e que a falta dos mesmos levasse a uma compensação de um determinado valor.

E na ausência de prova factual de tal e de nexo de causalidade, decai qualquer pretensão de responsabilidade civil da reclamada à luz da nossa legislação.



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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

Termos em que deve decair a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

8. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de março de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos