

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1491_2024.

Demandante: A.

Demandada: B.

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O incumprimento pelo prestador de serviços do serviço de transporte nos termos e condições acordados com o consumidor constitui-o na obrigação de indemniza-lo pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada; **2.º** Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (**artigo 562.º** do Código Civil); **3.º** A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido e senão fosse a lesão (**artigo 563.º** do Código Civil); **4.º** Aquele que invocar um direito cabe fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º/1**, do Código Civil); **5.º** A ausência de uma das partes na audiência arbitral não é motivo de adiamento ou suspensão do processo arbitral que pode prosseguir sendo a sentença arbitral proferida com base na prova produzida (**artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária); **6.º** Não tendo o demandante logrado provar os factos constitutivos do seu direito, designadamente a ilicitude da atuação da demandada, não cumprindo, por isso, o ónus da prova previsto no citado **artigo 342.º**, do Código Civil, e não lhe assiste, consequentemente, o direito a ser indemnizado pela quantia pedionada.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante **A**, residente na -----, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **1491_2024**, contra a demandada **B**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.



Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, no pagamento de um indemnização no valor de €40,95 por conta dos danos patrimoniais que alega ter sofrido em consequência do serviço da demandada não ter sido prestado nos termos e condições acordados, designadamente pelo facto de ter enganado o demandante quanto à hora de partida para viagem Guarda-Lisboa.

Por sua vez, a demandada não contestou a ação arbitral, nem esteve presente ou representada na audiência arbitral.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, as demandadas poderiam apresentar a sua contestação no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada não contestou a ação arbitral no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se em Braga, na sede do tribunal, no dia 03-07-2024, pelas 12:15.

O demandante encontrava-se presente e a demandada ausente, razão pela qual não foi possível promover a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CNIACC.

Nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 35.º/3**, da Lei da Arbitragem Voluntária, a ausência de uma ou ambas as partes na audiência arbitral não impede o prosseguimento deste processo, designadamente que seja proferida a sentença arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: Omissão de apresentação de contestação pela demandada:

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CNIACC, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º 2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante”*.

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pela demandante.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de **€40,95** pelos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência do incumprimento do contrato de prestação de serviços, designadamente no facto de ter induzido em erro o demandante quanto ao horário de partida da viagem Guarda-Lisboa.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€40,95**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante pretende que a demandada seja condenada a pagar-lhe a título de indemnização.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo demandante na sua reclamação, as declarações de parte prestadas pelo mesmo em audiência arbitral, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. O demandante contratou à demandada o serviço de viagem de autocarro para os percursos Guarda-Lisboa e Lisboa-Guarda;
2. O demandante pagou à demandada o preço total de €40,95;
3. A viagem inicial, Guarda-Lisboa, foi agendada para o dia 13-04-2024, pelas 10:00;
4. A viagem de regresso, Lisboa-Guarda, foi agendada para o dia 15-04-2024, pelas 13:00;
5. A viagem inicial realizou-se no dia 13-04-2024, pelas 10:00, com início na Guarda e destino em Lisboa;
6. O demandante não realizou essa viagem;
7. A demandada enviou um e-mail do demandante no dia 12-04-2024, pelas 12:47, onde é dito o seguinte: *“Há uma pequena alteração à tua hora de partida prevista. Os teus novos dados de viagem são: Lisboa (Oriente) -> Guarda (Centro Coordenador), Data: 15.04.2024 Partida: 13:00 Chegada 16:50 O teu bilhete 3153774723 continua válido. (...)”*;
8. O e-mail não menciona alterações quanto à data, hora e/ou local da viagem inicial, Guarda-Lisboa;
9. A data, hora e local da viagem de regresso, Lisboa-Guarda, indicadas inicialmente pela demandante são as mesmas que constam do e-mail;
10. O demandante recebeu e leu o e-mail;
11. O demandante assumiu que a alteração da hora seria na viagem inicial e não na viagem de regresso.



Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. “O e-mail mencionava uma mudança no horário da viagem de volta de Lisboa para Guarda para o dia 15, mas apresentava em letras menores.”

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-4 pelo documento de fls.3/4/5 dos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 5-6 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante;
- c) Quanto aos factos n.ºs 7-9 pelos documentos de fls.3/4/5/6 dos autos;
- d) Quanto aos factos n.ºs 10-11 por confissão do demandante nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral;
- e) Quanto ao facto n.º1 da matéria de facto que não resultou provada, em virtude de o demandante **não ter logrado provar o factos constitutivo** (“O e-mail mencionava uma mudança no horário da viagem de volta de Lisboa para Guarda para o dia 15, mas apresentava em letras menores.”), do **direito alegado** (indenização dos danos patrimoniais no valor de €40,95), nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 342.º**, do Código Civil, que consagra as regras do “*Ónus da prova*”. Pelo contrário, da prova produzida, fls.6 dos autos, resulta, precisamente, o contrário, porquanto o tipo de letra e o tamanho dos caracteres são iguais em todo o documento (e-mail).

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se essenciais os documentos juntos aos autos (fls.3/4/5/6), e as confissões decorrentes das declarações de parte prestadas pelo demandante, designadamente no que concerne à hora de início da viagem de partida, Guarda-Lisboa.

A partir dos documentos de fls.3/4/5 este tribunal arbitral conseguiu apurar a natureza, objeto e preço do contrato celebrado entre as partes, nomeadamente, que se tratava de duas viagens de autocarro previstas para os dias 13 e 15, respetivamente, com partida na Guarda e destino em Lisboa e vice-versa, pelas 10:00 e 13:00.

A partir do documento de fls.6 este tribunal arbitral conseguiu apurar que a data, hora e local da viagem de partida, Guarda-Lisboa, não sofreu nenhuma alteração relativamente ao que constava dos documentos de fls.3/4/5, ou seja, eram exatamente as mesmas.

A partir das declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral, que consubstanciam confissões de factos, com efeito probatório pleno a favor da demandada e em desfavor da tese apresentada por si, este tribunal arbitral conseguiu apurar que o demandante assumiu que o e-mail de fls.6 mencionava uma alteração da hora inicialmente prevista para a viagem de partida, Guarda-Lisboa, em virtude de, segundo o mesmo, o citado e-mail mencionar a viagem de regresso e a hora de partida ser exatamente igual à prevista inicialmente, nos documentos de fls.3/4/5.

Em suma, o demandante, partindo do e-mail de fls.6 e não vislumbrando qualquer alteração à hora de início da viagem de regresso, embora o mesmo mencione que existiria uma alteração, que de facto não existia, pois reproduziu a hora inicial, assumiu, então duas realidades: 1.^a Alteração do horário; 2.^a Alteração do horário inicial da viagem de partida.

A razão para isso consta da reclamação inicial e reiterada nas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral: se não alteraram o horário da partida da viagem de regresso, então a alteração seria no horário da partida da viagem inicial, Guarda-Lisboa.

O demandante considera, então, que foi induzido em erro pela demandada. Esse não é, contudo, o entendimento deste tribunal arbitral, porquanto o e-mail de fls.6 dos autos é totalmente omissivo quanto a qualquer alteração do horário inicial da viagem de partida, Guarda-Lisboa.

Este tribunal arbitral considera, ainda, que nunca seria admissível tal interpretação e que do “homem médio” não se esperaria tal interpretação, por um lado, e, no limite, em caso de dúvida, uma diligência do demandante junto da demandada para confirmar a existência de alterações e, confirmando-se, quais, designadamente no horário da viagem de partida, Guarda-Lisboa.

Ora, estas declarações, escritas e orais, do demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão arbitral feita na reclamação inicial e nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral e que nos termos do **artigo 356.º/1**, do Código Civil, com força probatória plena contra o declarante enquanto confitente.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada que originou o litígio entre as partes e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pagamento do pedido de indemnização formulado pelo demandante.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante:

Da matéria de facto resultou provado, apenas, a celebração do contrato, o preço pago, os locais e horas de partida e chegada.

Contrariamente ao que foi alegado pelo demandante não resultou provada nenhuma alteração dos horários de partida e chegada das viagens e do e-mail de fls.6 dos autos não resulta ou poderia sequer induzir em erro o demandante quanto à alteração do horário viagem de partida, Guarda-Lisboa.

O reconhecimento do direito a ser indemnizado por danos patrimoniais implicaria, desde logo, que o demandante cumprisse o ónus subjetivo resultante do **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Não bastaria alegar os factos, como fez o demandante, mas prová-los, à luz do “ónus da prova” acima enunciado, o que manifestamente não aconteceu por nenhum dos meios de prova legalmente admissíveis, designadamente testemunhal, documental, declarações de parte e depoimento de parte.

Ora, o demandante alegou os factos, mas não logrou prová-los, o que faz cair por terra, desde logo, o primeiro dos pressupostos da responsabilidade civil, seja contratual ou extracontratual, no caso os “factos”.

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal conclui, então, que não se provaram os factos constitutivos da eventual responsabilidade civil daquela, designadamente os factos alegados pelo demandante, o que impediu, aliás, este tribunal de aquilatar a sua eventual ilicitude, por um lado, e a tutela legal, por outro.

Concluindo: O incumprimento pelo prestador de serviços do serviço de transporte nos termos e condições acordados com o consumidor constitui-o na obrigação de indemnizá-lo pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos no artigo **12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação e a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido e senão fosse a lesão(**artigos 562.º e 563.º** do Código Civil),

Àquele que invocar um direito cabe fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º/1**, do Código Civil).

Não tendo o demandante logrado provar os factos constitutivos do seu direito, designadamente a ilicitude da atuação da demandada, não cumprindo, por isso, o ónus da prova previsto no citado **artigo 342.º**, do Código Civil, e não lhe assiste, consequentemente, o direito a ser indemnizado pela quantia peticionada.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€40,95** (quarenta euros e noventa e cinco cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Braga, 10-07-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,