SENTENÇA

Tema: Arbitragem voluntária – Lei de Defesa do Consumidor - Transporte ferroviário de passageiros - reembolso do preço pago pelos títulos de transporte - Pressupostos - DL 58/2008, DL 35/2015 e DL 124-A/208

Sumário: I - Para que o consumidor se constitua no direito de exigir o preço ou parte deste, pago pelos títulos de transporte à entidade transportadora com quem acordou o transporte ferroviário de passageiros, terá de alegar atrasos nos horários previstos nos termos dos DL's 58/2008, com a redação dos DL's 35/2015 e 124-A/2018 - II - Quaisquer danos sofridos na viagem ou por causa da viagem são indemnizáveis apenas se e quando se reúnam os requisitos gerais para acionamento da responsabilidade civil contratual ou extracontratual III - O reembolso do preço pago pelos títulos de transporte só é, em princípio, admissível quando o consumidor não realiza ou realiza com atraso a viagem ferroviária por razões ou circunstâncias imputáveis ao fornecedor do serviço. IV - Quanto ao pedido indemnizatório, ele terá de ser sustentado com a alegação e comprovação de prejuízos ou danos materiais e não materiais, ainda que possam não estar quantificados.

I RELATÓRIO

Autor ou demandante: , residente na

Ré ou demandada: com sede na

Nesta ação arbitral instaurada no âmbito de resolução de conflitos de consumo, vem o autor/consumidor pedir que a demandada seja condenada na devolução do preço pago por 8 (oito) bilhetes (ou títulos de transporte) de uma viagem entre realizada em 29-8-2020 e uma indemnização de €500,00.

Alega, no essencial, o autor, a fundamentar o pedido, que a demandada incumpriu o anúncio de que a viagem mencionada se efetuaria com redução da lotação dos lugares como medida de proteção contra a pandemia da COVID-19 que assolava e continua a assolar Portugal e o mundo; o anúncio de tal medida visou assegurar ao adquirente e a outros passageiros proteção contra o risco de contágio; todavia, segundo alega, a viagem decorreu com a lotação do comboio esgotada e sem a redução a 2/3, tendo o autor e acompanhantes realizado a viagem em péssimas condições de segurança e de pé, esta ainda em más condições de higiene considerando que a data anunciada da última limpeza era 03/2020, conforme foto que anexa à petição; exarou o autor a sua

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 | 4800-019 Guimarães | Tel: 253422410 | Fax: 253422411
triave@gmail.com | www.triave.pt

reclamação no respetivo livro, reclamação a que a Ré respondeu rejeitando o excesso de lotação e que a viagem decorrera sem atingir a lotação máxima, com menos 2 passageiros para o efeito.

Posição da demandada em audiência de julgamento

Recebido o processo e notificada a Ré, nos termos regulamentares, da designação da data para julgamento, veio, nessa audiência, contestar oralmente os fundamentos da ação, dando por reproduzido o teor da resposta escrita que apresentou na fase de mediação, com pedido de junção desse documento, pedido que o Tribunal deferiu (cfr doc ... fls...).

Foi ouvida em declarações o demandante e inquirida as testemunha por este arrolada, filho do autor e que com ele terá realizado a viagem objeto dos autos, após o que foi concluso o processo para sentença.

Saneamento do processo

Este Tribunal arbitral é competente, considerando a vontade manifestada por ambas as partes e a natureza do litígio que é um conflito de consumo.

O processo é assim o próprio.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades e/ou outras exceções questões prévias ou exceções a apreciar e decidir.

Passar-se-á então ao conhecimento do mérito.

II FUNDAMENTAÇÃO

Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

a) A autor adquiriu, por compra, à demandada, através de plataforma eletrónica (internet), para si e mais 7 acompanhantes maiores, oito títulos de transporte para uma viagem de ida e volta no dia 29 de agosto de 2020, entre disponibilizada pela demandada no âmbito da sua atividade de empresa
b) Pagou o autor à ré pelos citados títulos de transporte o preço de €148,00 (cento e quarenta e oito euros);
c) O autor e os seus 7 acompanhantes viajaram (entre (entre);

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 | 4800-019 Guimarães | Tel: 253422410 | Fax: 253422411
triave@gmail.com | www.triave.pt

d) No sobredito ato de aquisição dos citados títulos de transporte foi o demandante informado de que aquelas viagens se realizariam com redução da lotação a 1/3 dos lugares devido à pandemia da Covid-19 que então assolava e assola o país e o mundo;
e) Em 1-9-2020, no denominado "Livro de Reclamações", o autor exarou uma reclamação alegando que ele e os sete acompanhantes viajaram em pé, num dos acessos junto à porta porque todos os lugares estavam ocupados;
f) Todos, o autor e os sete acompanhantes, realizaram as viagens de ida e volta que haviam sido adquiridas.

Factos não provados

Não ficou provado:

- qual o número de lugares ou lotaçã referidos supra em b);

- qual o número de lugares vendidos pela demandada para as referidas viagens;

- se e quais foram os danos (indemnizáveis) sofridos pelo demandante decorrentes das viagens realizadas e descritas no elenco de factos provados.

Motivação

A convicção do Tribunal relativamente ao sobredito quadro factual resultou, essencialmente, da análise crítica dos depoimentos prestados pelo demandante e pela testemunha, seu filho e acompanhante nas referidas viagens, em conjugação com os documentos nos autos, incluindo as fotografias, além da aceitação pela Ré, na contestação, de factos alegados de forma insuficiente, tais como as concretas viagens e o preço pago pelas mesmas.

II – FUNDAMENTAÇÃO (cont)

O Direito

O autor vem sustentar nesta ação e na reclamação que lhe deu origem, o direito que alega assistir-lhe de ser reembolsado do preço pago por 8 (oito) bilhetes ou títulos de na consideração de que tal direito advém da circunstância de não ter alegadamente viajado (ele e os acompanhantes) nas condições anunciadas e que seriam exigíveis, por razões de saúde pública, na situação pandémica que então como hoje se vive em Portugal e no mundo em geral.

Vejamos:

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 | 4800-019 Guimarães | Tel: 253422410 | Fax: 253422411
triave@gmail.com | www.triave.pt

Quem alega direitos tem de comprovar os factos que os consubstanciam – artigo 342º-1, do Cód Civil.

Um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – Cf artigo 3º e 4º, da Lei 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor (LDC)[1], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003).

Nos termos do citado artº 4° (sob a epígrafe "Direitos do Consumidor") do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril, na redação introduzida pelo DL 84/2008, de 21 de Maio, dispõe-se:

1 - Em caso de falta de conformidade do bem (ou do serviço - Cfr artigo 2º, da LDC) *com o contrato*[2], *o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação*[3] *ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.*

2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.

3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

5 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível *ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.*

6 - Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

---

[1] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913º e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.

[2] *A coisa vendida (ou serviço prestado) é defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destinam (artigo 913º/1 do CC), o que, de modo mais amplo, se prevê no artigo 2º/2 do mencionado DL. Como escreve Pedro Romano Martinez "(...)a coisa é defeituosa se tiver um vício ou se for desconforme atendendo ao que foi acordado. O vício corresponde a imperfeições relativamente à qualidade normal das coisas daquele tipo, enquanto a desconformidade representa a discordância com respeito ao fim acordado".*

[3] Entendida esta como "a reposição (se for possível) do bem de consumo em conformidade com o contrato" – Cfr artigo 1º-B/h), do citado DL 67/2003.

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.° 1 | 4800-019 Guimarães | Tel: 253422410 | Fax: 253422411
triave@gmail.com | www.triave.pt

Presume-se essa "*falta de conformidade*" se ocorre avaria do bem vendido (ou deficiente prestação odo serviço contratado) no prazo de 2 anos, tratando-se de coisa móvel, contado desde a data da aquisição (ou prestação) – Cfr artigo 3º-1, do DL 67/2003, republicado em anexo ao DL 84/2008.

O consumidor deve exercer os seus direitos (previstos no citado artigo 4º), quando a falta de conformidade se manifeste no prazo de 2 anos (no caso dos bens móveis), a contar da entrega do bem móvel – artigo 5º-1, do citado DL nº 67/2003, redação do DL nº 84/2008.

Direito à reparação de danos

O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (cfr artigo 12º, da LDC).

Por outro lado, a denúncia dos defeitos ao vendedor deve ser efetuada pelo consumidor/comprador no prazo de 2 meses (caso de bem móvel), a contar da data em que tenha sido detetada essa falta de conformidade – artigo 5º-A, do citado DL nº 67/2003.

Transporte

As condições de realização e utilização do transporte foram reguladas em instrumentos jurídicos que tiveram origem nas décadas de 50 e 70 e que hoje se encontram regulamentadas pelo Dec.-Lei nº 58/2008.

Uma das obrigações do prestador de transporte é *"(...) prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade, nos termos da legislação aplicável (...)"* - Cfr artigo 4º-2/g), do citado DL 58/2008, com a redação do DL 35/2015.

Nos serviços de transporte o passageiro tem direito a reaver até 75 % do valor pago, pelo título de transporte, mediante a sua apresentação e desde que o reembolso seja solicitado: a) Até três horas antes do início da viagem, quando se trate de serviços de transporte com lugar reservado; b) Até trinta minutos antes do início da viagem, quando se trate de serviços de transporte - artigo 16º, do citado diploma.

Por outro lado, e salvo se o passageiro embarcar e/ou der início à viagem (sublinhado nosso) há direito a reembolso do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, o atraso à partida exceder trinta minutos em viagens com duração inferior a uma hora ou exceder sessenta minutos em viagens com duração igual ou superior a uma hora - cfr ainda o citado artigo 16º.

Ou seja: existe um claro regime indemnizatório do passageiro, independentemente da prova e alegação dos respetivos danos, quando ocorram atrasos nos horários nos termos do referido regime legal.

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 | 4800-019 Guimarães | Tel: 253422410 | Fax: 253422411
triave@gmail.com | www.triave.pt

Pois bem, fora desta situação, o direito a indemnização só ocorre no caso de serem alegados e comprovados danos efetivos na esfera jurídica do lesado e que aqueles sejam imputáveis a conduta ou omissão de conduta culposa do , à luz dos princípios e regras gerais da responsabilidade civil contratual e extracontratual - Cfr artigos 483º e segs. e 798º e segs, do Código Civil.

Subsumindo:

O pedido nesta ação é de reembolso do preço pago pelos títulos de transporte sem fundamento em atrasos de horários mas antes em alegado incumprimento de regras de salubridade e higiene preventivas de riscos de contágio na situação pandémica que se vivia na data e que se mantém ainda hoje, com anúncio de redução da lotação dos

O autor alega que não foi cumprida essa regra e que ele e os acompanhantes tiveram de viajar de pé porque os lugares sentados estavam todos ocupados, situação que é contestada pela demandada.

O Tribunal fica com dúvidas sobre qual foi a realidade dos factos atentas as declarações do demandante e da testemunha, com a credibilidade que têm as declarações das partes interessada no litígio muito embora tais declarações tenham alguma sustentação nas fotos juntas e que não foram impugnadas.

Na verdade, não fica claro qual era a lotação dos e qual o número de passageiros ou de títulos de transporte vendidos para aferir do cumprimento ou não da redução de lotação anunciada e expectável pelo adquirente dos títulos.

Ora na situação de dúvida sobre a realidade dos factos e porque ao Tribunal compete sempre decidir, esse *non liquet* resolve-se, no quadro descrito, contra a parte a quem a prova dos factos interessaria, no caso, a demandada - Cfr artigo 414º, do Código de Processo Civil e artigo 346º, do Código Civil.

De todo o modo, tal não invalida a improcedência da ação porquanto não foram alegados nem demonstrados os danos que advieram para o autor decorrentes do alegado incumprimento da regra de redução da lotação, sendo certo que o adquirente e acompanhantes realizaram ou aceitaram realizar as viagens nas condições em que o alegam ter feito sem ficar demonstrado que não poderiam deixar de as realizar por causa das condições com alegadamente se depararam.

Por outro lado ainda, tornava-se necessário alegar que, decorrente de viagens nas condições que foram descritas na reclamação, o autor sofreu danos, morais ou patrimoniais, descrevendo ou concretizando esses danos ainda que sem os quantificar.

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 | 4800-019 Guimarães | Tel: 253422410 | Fax: 253422411
triave@gmail.com | www.triave.pt

Não estão assim preenchidos os pressupostos legais para a procedência do pedido de reembolso nem de indemnização.

III DECISÃO

Pelo exposto:

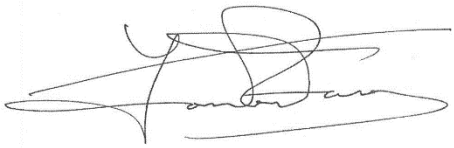
Julga-se totalmente improcedente esta ação instaurada por e absolve-se do pedido a Ré,

Não há lugar a condenação em custas por não estar regulamentarmente prevista a tributação.

- Valor da ação: € 648,00 (seiscentos e quarenta e oito euros).
- Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, arquive-se o processo.

Guimarães e TRIAVE, 24 de março de 2021

O Juiz-árbitro,



José A G Poças Falcão

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 | 4800-019 Guimarães | Tel: 253422410 | Fax: 253422411
triave@gmail.com | www.triave.pt