



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 4101 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Eléctrico, autocarro e metropolitano

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** artigos 798º, 799º e 562º todos do Código Civil; artigo 562º do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Reembolso de despesas tidas por incorreta informação quanto ao local de saída do autocarro.

---

## **SENTENÇA Nº 82/ 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ---, com identificação nos autos;  
e

**Reclamada:** ---., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou com a Reclamada três viagens de transporte de passageiros. Que, no dia da sua utilização, foi informado pela Reclamada da plataforma de embarque errada, não tendo utilizado os bilhetes comprados. Que, necessitando de viajar nesse dia, recorreu a meios alternativos. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 120,00, relativo a despesas com o transporte (reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada notificada para, querendo se pronunciar, nada disse ou requereu. Em audiência de discussão e julgamento, fez-se representar, alegando que no autocarro para o qual o Reclamante comprou bilhetes viajaram passageiros, que a viagens compradas pelo Reclamante eram de ida e de volta e que a Reclamada reembolsou o Reclamante da viagem de ida, em € 31,42.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica ao transporte de passageiros (cf. facto do conhecimento público);
2. O Reclamante comprou à Reclamada, três bilhetes de ida e volta do Porto para Lisboa, por € 52,41, com partida às 14h.30m do dia 9 de julho do Parque das Camélias, no Porto, e destino à Gare do Oriente, em Lisboa (cf. reserva a fls. 4 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante, a sua mulher e o seu neto, chegaram ao local da partida pelas 13h.50m (cf. declarações do Reclamante);
4. Por essa ocasião, os bilhetes indicavam que a plataforma de embarque do autocarro era a número 5 (cf. declarações do Reclamante);
5. Contudo, a plataforma correta era a número 4 (cf. declarações do Reclamante);
6. Quando chegou à plataforma correta, perto da hora da partida, não lhe foi permitido o embarque no autocarro correto pelo motorista (cf. declarações do Reclamante);
7. Necessitando de viajar para Setúbal nesse dia, o Reclamante adquiriu três bilhetes de comboio para Lisboa, por € 69,50, tendo chegado à Gare do Oriente, perto das 21h.00m (cf. doc. a fls. 8 e 10 e declarações do Reclamante);
8. Posteriormente, o Reclamante viajou da Gare do Oriente para Setúbal de Uber, gastando € 51,68 (cf. doc. a fls. 6-7 e 9 e declarações do Reclamante);
9. O Reclamante viajou de Uber de Lisboa para Setúbal por não haver outro meio de transporte à hora a que chegou (cf. declarações do Reclamante);
10. A Reclamada devolveu ao Reclamante o custo dos bilhetes da viagem do Porto para Lisboa, no total de € 31,42 (cf. declarações do Reclamante).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Adicionalmente, foi ouvido o Reclamante reiterando, no essencial, os factos invocados na reclamação. Concretamente, esclareceu que comprou três bilhetes autocarro (um para si, outro para a sua mulher e o terceiro para seu neto), do Porto para Lisboa, com destino final Setúbal. Que aguardou pela partida do autocarro da Reclamada na plataforma 5 por ser a indicada nos bilhetes, quando o autocarro onde deveria viajar estava na plataforma 4, a uma rua de distância. Que não realizou a viagem de autocarro contratada, por lhe ser tido recusado a entrada, tendo viajado para Lisboa de comboio e, posteriormente, de Uber, de Lisboa para Setúbal, uma vez que só chegou a Lisboa pelas 21h00m, não havendo outro meio de transporte. Que a Reclamada apenas reembolsou o Reclamante do preço dos bilhetes da viagem de ida do Porto para Lisboa, no valor de € 31,42.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### 3.2. DE DIREITO

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Em nosso entender, a resposta é parcialmente afirmativa. Senão vejamos.

A Reclamada foi contratada pelo Reclamante para efetuar um serviço de viagem (cf. facto provado 2). Na execução do mencionado serviço, a Reclamada tinha a obrigação de informar corretamente o Reclamante do número da plataforma de onde partiria o autocarro. Contudo, não o fez, motivo pelo qual o Reclamante não pode efetuar a viagem contratada (cf. factos provados 4 a 6).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizado por despesas que teve por não viajado no autocarro da Reclamada.

Provado o incumprimento da Reclamada na execução do contrato, tem esta de responder pelos danos causados (cf. artigos 798.o, 799.o e 562.o todos do Código Civil). Com efeito, não logrou a Reclamada demonstrar que o incumprimento tivesse resultado de atuação/omissão do Reclamante ou que a Reclamada tivesse atuado sem culpa, ilidindo a presunção do artigo 799.o, n.o 1, do Código Civil.

Assim cumpre fixar os danos causados ao Reclamante.

Nos termos do artigo 562.o do Código Civil, “aquele que estiver obrigado a reparação um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se verificasse o evento que obriga à lesão.”

Regressando à matéria de facto, está provado que o Reclamante pretendia viajar do Porto para Lisboa e posteriormente de Lisboa para Setúbal, que a Reclamada devolveu ao Reclamante o preço dos bilhetes da viagem de autocarro do Porto para Lisboa, no valor de € 31,42 e, por fim, que o Reclamante suportou € 121,18 em viagens (€ 69,50 de comboio do Porto para Lisboa, e € 51,68 de Uber de Lisboa para Setúbal).

Isto dito, importa distinguir as duas despesas suportadas pelo Reclamante.

Quanto aos € 69,50 da viagem de comboio do Porto para Lisboa, tem o Reclamante direito a ser indemnizado de € 38,08, por ser este o dano que não teria sofrido se a Reclamada tivesse cumprido o seu contrato e o Reclamante efetuado a viagem de autocarro.

No que concerne aos € 51,68 de Uber com viagem de Lisboa para Setúbal, tem o Reclamante direito a ser indemnizado da quantia que não teria gasto se a Reclamada tivesse cumprido o seu contrato. Isto é, se o Reclamante tivesse viajado no autocarro da Reclamada e chegado a Lisboa a horas de apanhar a ligação para Setúbal que pretendia (pelas 17h.45m, cf. doc. a fls. 4). Ora, se tal tivesse ocorrido, o Reclamante teria sempre um custo. Quanto a isto, apenas não ficou provado o custo concreto da viagem de Lisboa para Setúbal (em rigor de três viagens) realizada por um meio de transporte mais económico que o Uber. Dentro deste circunstancialismo, tendo em consideração a matéria de facto provada, fixa-se esta indemnização em € 33,68 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Assim, procede parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo este direito a receber € 71,76 (€ 38,08 + € 33,68).

### **DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----- no pagamento ao Reclamante de € 71,76.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 120,00 (cento e vinte euros), o valor indicado pela Reclamante e não impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**