



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3505/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Transporte ferroviário

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: DL n.º 151/2014, de 13 de outubro; Decreto-lei n.º 270/2003, de 28 outubro; Lei n.º 24/96, de 31 de julho

Pedido do Consumidor: Devolução imediata do valor em dívida já reconhecido pela própria ---- acrescidos de juros e danos morais.

SENTENÇA Nº 61 /2024

SUMÁRIO:

1. A prestação dos serviços de transporte ferroviário é atualmente regulada pelo DL n.o 151/2014, de 13 de outubro, que veio republicar o Decreto-lei n.o 270/2003, de 28 outubro.
2. A lei dos serviços públicos essenciais determina também nessa categoria o serviço de transporte de passageiros.
3. Nos termos do artigo 12.o, da Lei n.o 24/96, de 31 de julho, está previsto o direito à reparação de danos, em que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada 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.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 05 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende reclamar da não devolução do valor de vários bilhetes revalidados, reclamando a este tribunal um valor total de €45, correspondente a €33 de bilhetes com juros e danos morais.

Indica que procedeu à revalidação de alguns bilhetes que tinha adquirido para viagens e por erro da Reclamada o valor referente às várias validações não foi creditado / devolvido.

Estando desde Maio de 2023 a apresentar reclamações, e a reclamada sem proceder à devolução dos valores em dívida apesar de já ter reconhecido que houve um erro.

Ou seja, passaram vários meses e nunca obtive o reembolso, o que leva o reclamante a considerar que está a ser enganado. Enviou inúmeros emails e apresentou várias reclamações no livro de reclamações, porém sem sucesso, pois continua a aguardar a devolução do dinheiro, tendo mesmo pedido a intervenção da AMT que supervisiona a ---, mas sem sucesso.

Ao longo do processo a reclamada já reconheceu que são devedores do valor de 27€.

A este valor acresce no entanto 6€ referente ao bilhete 3835-8673643 que por se terem recusado a revalidar o bilhete na estação do Entroncamento quando lá se deslocou dentro do prazo (e que foi objeto de reclamação no livro em papel por estarem a violar um direito, pois deslocou-se à estação antes da data de terminar a revalidação e recusaram-se a revalidar).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Portanto a recusa viola o que está previsto nas condições do bilhete, pelo que não tendo usufruído da viagem e não tendo permitido o reclamante fazer a revalidação, não restando outra alternativa do que devolverem os €6.

Considera ainda o reclamante que a -- veio alegar agora (depois de ter reconhecido várias vezes por email que o bilhete era revalidável) que o prazo da revalidação já tinha terminado, quando tal na sua opinião não é verdade, pois do bilhete 3835-8673643 consta com data de 2023-06-13 13:30:31 logo se se deslocou a 07-08 à bilheteira para fazer a revalidação estou dentro do prazo previsto nas condições de transporte.

Foi também indicado ao reclamante que há valores que já terão sido devolvidos, mas o mesmo indica não ter recebido nenhum valor em conta, pedindo que o provassem, mas deixaram de lhe responder às comunicações.

Face ao exposto solicita a este tribunal que lhe sejam devolvidos todos os valores a que tem direito no montante total de €45 que corresponde aos bilhetes e a danos morais + juros.

A reclamada, através do seu mandatário, respondeu ao processo indicando sumariamente a sua posição quanto à situação, e quanto às várias notas de crédito realizadas, ainda que não tenha enviado uma contestação articulada.

Assim deu indicação a este tribunal de que a situação seria a seguinte, e o que o cliente recebeu e tem a receber. Deste modo:

a. Realizada a 2023-05-30 08:20:16

Nota de Crédito N. NC 3835/637089, referente ao bilhete 3835-8302306 - 5,00€

Revalidação no valor de 7,65€, bilhete 3835-8606008 Transação resolvida: Emissão em 08/09/2023

[SS] o valor foi regularizado, pela SIBS, através da emissão de credit voucher. Não há emissão de comprovativo. O cliente deve dirigir-se ao seu banco e solicitar esclarecimentos sobre o processo de regularização 17903445.

b. Realizada a 2023-05-30 23:06:27

Nota de Crédito N. NC 3835/637614 referente ao bilhete 3835-8387709-- - 1,00€

Revalidação no valor de 5€, bilhete 3835-8610006 Transação resolvida: Emissão em 08/09/2023



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



SS] o valor foi regularizado, pela SIBS, através da emissão de credit voucher. Não há emissão de comprovativo. O cliente deve dirigir-se ao seu banco e solicitar esclarecimentos sobre o processo de regularização 17903449.

c. Realizada a 2023-06-13 13:29:25

Nota de Crédito N. NC NC.3835/644554 referente ao bilhete 3835-8387728 – 5,00€

Revalidação no valor de 6,00€, bilhete 3835-8673643

Transação resolvida: Emissão em 09/10/2023

SS] o valor foi regularizado, pela SIBS, através da emissão de credit voucher.

Não há emissão de comprovativo. O cliente deve dirigir-se ao seu banco e solicitar esclarecimentos sobre o processo de regularização 17981577.

d. Realizada a 2023-06-19 17:10:43

Nota de Crédito N. NC 3835/646838 referente ao bilhete 3835-8397424 - 5,00€

Revalidação no valor de 7,65€, bilhete 3835-8700409. Transação resolvida: Emissão em 10/10/2023. SS] o valor foi regularizado, pela SIBS, através da emissão de credit voucher. Não há emissão de comprovativo. O cliente deve dirigir-se ao seu banco e solicitar esclarecimentos sobre o processo de regularização 17991043.

e. Realizada a 2023-07-06 19:21:22

Nota de Crédito N. NC 3835/654588 referente ao bilhete 3835-8583283 – 6,00€

Revalidação no valor de 10,50€, bilhete no 3835-8792842. Emissão em 10/10/2023 pela SIBS para o Cliente

SS] o valor foi regularizado, pela SIBS, através da emissão de credit voucher. Não há emissão de comprovativo. O cliente deve dirigir-se ao seu banco e solicitar esclarecimentos sobre o processo de regularização 18007653.

f. Realizada a 2023-08-07 18:57:13

Nota de Crédito N. NC NC.3835/672030 no valor de 5€ referente ao bilhete 3835-8876871- 5,00€ Revalidação no valor de 8€, bilhete 3835-8954031. A transação foi efetuada com sucesso

[SS] comprovativo nos autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A Reclamada considera que face ao exposto, o total de 27€ reclamados pelo Cliente, estão totalmente regularizados (reembolsados).

Já relativamente ao pedido de revalidação de 6,00€, a Reclamada referente ao bilhete no 3835-8673643, o mesmo foi recusado pela estação do Entroncamento, pois o Cliente deslocou-se em 7 de agosto para efetuar uma nova troca, de um bilhete, cuja compra inicial foi no dia 12 de março, e o prazo de 120 dias, já tinha sido ultrapassado desde o dia 10 de julho.

O solicitado reembolso também não é permitido porque se trata de um bilhete promocional. Não obstante, aguardamos informação da Financeira no que reporta a um eventual comprovativo das transações descritas.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €45 (quarenta e cinco euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. -- -, e a testemunha Sra. --- como funcionária da reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.



Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada para transporte ferroviário procedeu à aquisição de vários bilhetes de comboio:

b. A reclamada é a entidade que procedeu à emissão do bilhetes e que tem competência para a sua revalidação e reembolso;

c. Continua por estar sem ser reembolsado do valor solicitado de €27;

d. Referente aos bilhetes:

_ bilhete 3835-8302306 - 5,00€;

_ bilhete 3835-8387709 - 1,00€

_ bilhete 3835-8387728 – 5,00€

_ bilhete 3835-8397424 - 5,00€

_ bilhete 3835-8583283 – 6,00€

_ bilhete 3835-8876871- 5,00€

e. O reclamante procedeu a diversas queixas escritas e presenciais, mas sem sucesso;

f. A revalidação e reembolso de um bilhete deve ocorrer em 120 dias após a aquisição;

g. Sendo a aquisição inicial que é tida em conta legalmente;

h. O bilhete no 3835-8673643 foi adquirido inicialmente a 12.03.2023, não permitindo a sua revalidação ou reembolso a 07.08.2023;

i. O reclamante teve de se deslocar diversas vezes a estações para reclamar e solicitar os seus direitos;

j. Tendo tido imensos transtornos com o procedimento a que se viu obrigado;

k. A conta bancária do Santander, que a reclamada detém o IBAN foi encerrada em 12.05.2023, com efeitos no extrato de 16.02.2023;

l. Por isso o valor de €27 continua por ser reembolsado;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- m. Uma vez que as datas das transações de reembolso da Reclamada datam de 08.09.2023, 09.10.2023 e 10.10.2023.
- n. Os danos sofridos com o sucedido podem ser contabilizados no mínimo em €18.
- o. A reclamada violou deveres fundamentais do consumidor com a sua atuação e delonga.
- p. A conta atual do Reclamante é do ActivoBank com o IBAN PT50002300004569577112994.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha reembolsado o consumidor dos valores reclamados;
- b. Que a Reclamada tenha procedido de forma adequada e em cumprimento dos direitos do passageiro de transporte ferroviário;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se no contrato de transporte ferroviário de passageiros que é atualmente regulado pelo DL n.º 151/2014, de 13 de outubro.

O mesmo foi regulado de acordo com a Diretiva n.º 2004/49/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, relativa à segurança dos caminhos de ferro da Comunidade Europeia, e a Diretiva n.º 2004/51/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, que altera a Diretiva n.º 91/440/CEE, do Conselho, de 29 de julho de 1991, relativa ao desenvolvimento dos caminhos de ferro comunitários, que constituíram o designado «pacote ferroviário II», foram transpostas pelo Decreto-Lei n.º 231/2007, de 14 de junho, o qual procedeu à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 270/2003, de 28 de outubro, diploma que, por sua vez, transpôs o também designado «pacote ferroviário I».



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Para além disso o enquadramento obriga a sublinhar-se que o transporte de passageiros é nos termos da lei um serviço público essencial, de acordo com a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

Para efeitos do disposto no art. 1.º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.
2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

h) Serviço de transporte de passageiros; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Sendo que a lei de defesa do consumidor pelo art. 12.º também prevê a compensação por danos que o consumidor sofra.

Assim e à luz da factualidade apresentada considera este tribunal que o consumidor tem nos termos e condições do contrato de transporte ferroviário de passageiros, o direito a receber o devido reembolso dos bilhetes já reconhecidos e da quantia de €27, que comprova não ter recebido nas datas alegadas, uma vez que a conta bancária em apreço já estava encerrada.

Já quanto aos mesmos termos e condições da Reclamada, o prazo a ter em conta para a devolução dos €6 do bilhete que se pretendia ainda revalidar, tem de decair, pois o mesmo sendo datado de 12 março 2023 teria de ter sido solicitado tal em 120 dias.

Assim e referente ao bilhete no 3835-8673643, quando o reclamante se desloca em 7 de agosto para efetuar uma nova troca, o prazo de 120 dias, já

tinha sido ultrapassado desde o dia 10 de julho, não se contabilizando a anterior revalidação de junho.

Desta feita cumpre analisar-se à luz do instituto da responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso Reclamante, dos danos alegados.

Isto porque face à violação dos direitos do passageiro, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Para ser apurada a existência destes danos, e se os mesmos devem ser compensados, devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.o do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação de serviço de transporte, na ausência de pagamento da referida revalidação e reembolso, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil.

Acrescente-se que por força do art. 12.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.



Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.



Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excecionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não responder desde logo em tempo útil, e adequado ao consumidor, bem como estando na posse de vários elementos está desde maio 2023 sem reembolsar o mesmo.

As dinâmicas internas de delonga ou celeridade dos processos, em nada releva para este tribunal, aconselhando-se vivamente a uma revisão e alteração de procedimentos que possa permitir um serviço de apoio ao cliente e ao consumidor mais útil.

A atuação que teve em nosso entender reúne os pressupostos para apuramento da responsabilidade civil, pois trata-se de um ato de atuação reprovável, voluntário, que causou um dano, com nexo de causalidade para os prejuízos sofridos e cuja culpa só se pode imputar à Reclamada.

Por fim e no que respeita aos danos não patrimoniais, o art. 496.o, n.o 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.a edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples incómodos ou contrariedades”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Neste caso, foi dada como provada que a Reclamada deveria reembolsar o cliente desde maio 2023, dos bilhetes referenciados, e cujo valor total ascende a €27.

O demandante alegou que a sua vida foi afetada, pela perturbação que teve com todo o procedimento, de idas à estação, preenchimento do livro de reclamações, e ultimamente as provas junto do banco de que a conta estava encerrada desde 12 de maio de 2023, como já havia manifestado.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, para uma entidade como a Reclamada, e por isso é aqui tutelável, o pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

O montante da indemnização deve ser fixado equitativamente pelo tribunal, nos termos do art. 496.o, n.o 4, tendo em conta, entre outros aspetos, as circunstâncias do caso e pelo carácter pontual, julga-se adequada a fixação do montante indemnizatório em €18, conforme solicitado pelo reclamante, com vista a ressarcir a demandante dos danos não patrimoniais sofridos.

Assim e considerando todo o transtorno que esta situação causou ao reclamante, e os danos não patrimoniais alegados, cremos dever ser reconhecidos e pagos pela Reclamada para o IBAN que consta do pedido:

ActivoBank com o IBAN PT---

Pelo que, e sem mais considerações, considera-se o pedido totalmente procedente devendo o reclamante receber o valor peticionado de €45, correspondente a €27 de bilhetes e €18 de compensação por danos não patrimoniais.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4o do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos