



**Proc. n.º 2663/2020 TAC BRAGA**

**Reclamante:** \*

**Reclamada:** \*

**SUMÁRIO:**

**I – A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões – o artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Julho postula uma obrigação legal de resultados e não uma obrigação de meios, em que o prestador de serviço fica vinculado a obter um determinado resultado com a sua atividade, não logrando tal resultado a que se obrigou, há incumprimento contratual, ou maximé cumprimento defeituoso da obrigação contratual.**

**II – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.**

**III – À exceção do que sucede no regime geral do direito civil, – n.º 1 do artigo 344º C.C. –, estando em causa litígio decorrente de relação de consumo cujo objeto seja um dos serviços públicos essenciais, a prova do cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabe ao Prestador de Serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de julho.**

## **1. Relatório**

**1.1.** A Requerente, tendo retificado a sua reclamação inicial a fls. 20 e 67-68 dos autos, pretende na presente demanda a condenação da Requerida na restituição de 50%



do valor pago pelo passe dos meses de junho e julho de 2020, atenta a diminuição dos serviços prestados pela Requerida no trajeto Braga-Porto em igual proporção, quantificando o seu pedido em €143,12, correspondente a €58,22 por cada um dos referidos meses, acrescido de €26,02 respeitante ao mês de Setembro.

**1.2.** Citada, a Requerida contestou, pugnando pela improcedência da presente demanda, impugna, em suma, a matéria versada na Reclamação inicial, pois que, a diminuição dos serviços prestados em nada afetou a utilização da Requerente pois que os que foram mantidos correspondia aos utilizados pela mesma em momento anterior, em nada afetando a sua frequência de transportes públicos.

\*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e do legal Mandatário da Requerida, com procuração junta aos autos para o efeito, a fls. 31, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 34º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2. Objeto de Litígio**

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar a Requerente no montante de €143, 12.



\*

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

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

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerente é consumidora dos serviços prestados pela Requerida correspondentes à carreira Braga/ Porto – Porto/ Braga, realizada entre o terminal Rodoviário de Braga e o Terminal Rodoviário da Rua Régulo Magauanha, no Porto
2. A Requerida efetuou o transporte de carreira Braga/ Porto, realizando todo os seus horários até 31/03/2020 inclusive;
3. Em consequência das restrições e limitações decorrentes da Covid-19 a Administração da Requerida, e porque a carreira em causa serve o Hospital de S. João, o IPO do Porto e algumas Universidades, continuou a carreira em determinados horários gratuitamente para todos os passageiros, sem qualquer custo monetário para os mesmos, beneficiando a Requerente de transporte gratuito neste período
4. De 01/05/2020 a 15/09/2020 a Requerida continuou a efetuar os horários partida Terminal Braga às 6h50, 10h50, 13h00 e 17h00, e partida Terminal Porto h20, 13h20, 16h55 e 18h20;
5. Estas alterações foram anunciadas aos passageiros mediante avisos afixados no dia 27/03/2020 a bordo dos autocarros, nas bilheteiras e nos referidos Terminais Rodoviários, avisando todos os passageiros que a Requerida iria assegurar os transportes a partir de 01/04/2020 até 30/04/2020 nos horários com partida Terminal Braga às 6h50, 10h50, 13h00 e 17h00, e partida Terminal Porto h20, 13h20, 16h55 e 18h20 sem custos para os passageiros



6. Por volta do dia 4/04/2020 a Requerida volta a informar o público em geral, colocando avisos nos locais mencionados, de que os transportes passariam a ser pagos a partir de 01/05/2020 e seriam apenas realizados os horários partida Terminal Braga às 6h50, 10h50, 13h00 e 17h00, e partida Terminal Porto 09h20, 13h20, 16h55 e 18h20
7. A Requerente adquiriu o título de transporte para o mês de maio/2020, andou de autocarro neste mês com a mesma frequência que andou nos meses anteriores;
8. A Requerente adquiriu o passe mensal para o mês de julho 2020 e assim sucessivamente para o mês de setembro 2020
9. Até 30/04/2020, e pelo menos até 22/06/2020, a Requerente viajou nos mesmos horários, validando o seu título de transporte em iguais dias e horas, nas carreiras com partida do Terminal de Braga às 6h50 e partida do Terminal Porto às 13h20;
10. Desde 3/06/2020 e pelo menos até 23/11/2020, a Requerente usou os horários da carreira com partida do Terminal de Braga às 6h50 e partida do Terminal do porto às 15h55;
11. A Requerente nos meses de junho, julho e setembro de 2020 usufruiu das 2 viagens a que o título mensal lhe dá acesso nos serviços da Requerida.

### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. A redução de autocarros a circular e de horários disponíveis causaram bastantes transtornos pessoais e profissionais à Requerente;
2. A Requerente apesar de ter pago 100% do valor do título de transporte nos meses de junho e julho e setembro não usufruiu da totalidade dos serviços

\*

### **3.2. Motivação**



A fixação da matéria dada como provada resultou da audição da Requerente, e testemunha, arrolada pela Requerida infra identificada, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Já relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a mesma resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Em sede de Declaração de parte, a Requerente, \*, Física Médica, por conta de outrem numa Instituição Pública, IPO do Porto, Casada, Residente em Braga, apesar de parte interessada na presente demanda demonstrou-se coerente, reiterando na íntegra o teor da sua reclamação inicial e da resposta à Contestação (a fls. 67-68 dos autos). Disse que o motivo da presente demanda é o facto de a empresa reduzir em mais de 50 % a prestação de serviço e continuar a cobrar a totalidade do valor mensal, e até certo ponto teve noção da disponibilidade dos horários mas havia muito pouca informação relativamente a isso. Diz-se lesada por vários motivos pessoais e profissionais. As deslocações para o Porto são profissionais e obrigou a uma alteração da dinâmica familiar para conseguir ir levar e buscar à creche o filho, de tal forma que pediu alteração de horário à sua chefe. O próprio marido teve de deixar de exercer por conta própria para conseguir fazer face a estas dificuldades. Habitualmente entrava às 9h e saía às 17h, entretanto houve uma alteração interna na instituição, passei para 35 horas, passando a sair às 4 (pré), a amamentação já foi durante a pandemia, e tinha nessa altura tanto horário para entrar e sair, teve redução de horário para amamentar, saindo até a 1 hora da tarde para sair, independentemente de fazer turnos noturnos que teria que levar, o que já não levava em época normal. Teve de passar o horário das 8 da manhã a uma da tarde, em vez de ser das 9 as duas, tirando a uma da tarde só teria as 16 horas da tarde. Auferir €1.205,00 de salário, mais Subsídio de alimentação – 5€/ dia e Subsídio de deslocação não tem, auferindo ainda algumas outras ajudas de custo: manutenções preventivas que possa fazer, trabalho ao fim de semana, ou estar de prevenção durante a noite. Continua



a não ter acesso às faturas desde janeiro 2021. Ficou dececionada com a posição da Requerida. E mais não disse.

A Testemunha da Requerida, \*, diretor de a unidade operacional da Requerida, há cerca de 17 anos, tendo conhecimento dos autos por ter tido contacto direto com a reclamação lavrada pela Reclamante junto dos serviços da Reclamada, enunciou os Horários do Porto pelo Express, explicou o porquê da redução de horários (que se trata de um facto notório de conhecimento geral), quais os horários que a demandante frequentava no seu dia-a-dia, antes e durante (com o corte/ alteração) a pandemia. A Requerida em março 2020, recebeu uma comunicação do IMT para não efetivação dos serviços de transporte, foi então necessário cortar horários e procurou-se manter serviços necessários para os seus clientes, a partir de 1 de abril foi decidido fazer 50% dos horários gratuitamente. Quando foram cortados os horários, tentaram perceber os horários dos passageiros, e tentaram perceber os horários mais utilizados, e optaram por fazer aqueles que serviam toda a gente, mormente o horário de partida do terminal de Braga das 06h50. Durante o mês de abril foi gratuito, a partir da primeira semana de março foi publicitado que os horários iriam ser cortados e que até nova orientação não ia ser feita cobrança a bordo, publicitado em todos os locais normais publicitar, a partir de 1 de maio foi retomado o pagamento a Bordo, ou pelo passe mensal. Mais disse que, recebida a reclamação e analisada constatou que a consumidora os horários que normalmente utilizava era o das 06h50 braga-porto e retornava do porto as 13:20 e as vezes utilizava o das 19h20. Em abril não sabe se houve ou não viagem. Em maio o passe não é carregado mas já o é para o mês de junho, não sabendo se viajou em abril, sabia quais os horários que tinha ao seu dispor para poder ir trabalhar. Ao receber a reclamação apercebe-se que desde Junho de 2020, sabendo quais os horários que estavam a ser efetuados há mais de um mês, e os horários utilizados vários meses seguintes foram essencialmente os mesmos que utilizava antes da pandemia, ou seja o das 06 e 50 e o das 13 e 20, e também constata que utilizou o passe nas duas viagens diárias a que lhe dá acesso. Frequentou os mesmos horários antes da pandemia e na totalidade das viagens a que o passe mensal lhe dá acesso.



Ora ao informarem os clientes, ao ver que a senhora em causa usou o passe no número máximo de viagens e nos horários normais, há que concluir que não houve qualquer privação de utilização do serviço da Requerida.

Confrontado com o documento junto a fls. 28 e ss., disse que foi com base no documento que foi analisada e retiradas as conclusões, em janeiro de 2020, os horários do cliente são horários iguais a depois de abril/maio, início do mês de junho que são os mesmos dos horários de janeiro 2020 fls 28. E bem assim a cliente sabia quais os horários que estão a ser praticados, e bem assim os horários escolhidos e usuais do cliente não foram cortados (e o utilizou o passe duas viagens todos os dias, não deixando de usufruir o serviço para o qual contratou a Requerida). Não é um serviço expresso é uma carreira pública de passageiros, horários até 01/09/2021. O número de autocarros foi sempre o mesmo, o número de lugares disponíveis é sempre superior à procura, média de passageiros, era 7 levavam de vago mais de 20 lugares disponíveis (2/3 da capacidade total de 50) Não se justificando a alteração para autocarros de maior capacidade.

À prova mencionada acrescem os documentos juntos aos autos a fls. 3, 38, 39, 40 (print portal das finanças da Requerente refletindo as faturas emitidas pela Requerida), fls. 4 (print SMS com os horários da Requerida), fls. 5 (fotografia de aviso afixado com os novos horários da Requerida), sendo estes documentos repetidos a fls. 36, fls. 7 e 8, 43-44 (comprovativo do pagamento do título de transporte pela Requerente a 30/06/2020 e 30/05/2020, respetivamente), fls. 10 e 11 (faturas emitidas pela Requerida em nome da Requerente datadas de 30/06/20 e 30/05/2020, respetivamente), fls. 27 (aviso de horários da Requerida), fls. 28-30 verso (reporte das transações operadas no título mensal de transporte da Requerente entre 23/11/2020 e 26/12/2019), fls. 41 (missiva remetida pela Requerida à Requerente datada de 17 de Julho de 2020 referente à Reclamação por esta apresentada, junta a fls. 42), fls. 45-63 (mapa de horário da Requerente, porém não assinado, não podendo ser extraída a pretensão processual almejada pela Requerente), o que conjuntamente com as regras de experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral.



\*

### **3.3. DO DIREITO – DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL**

Resulta, pois, da relação material controvertida apresentada pela Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida, mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas para a Requerida como que sejam a prestação dos seus serviços com a qualidade de facto e de direito que para a mesma Requerida resulta, quer por força contratual quer por força do regime legalmente oponível ao caso em apreço.

A Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, aprovou o Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros (RJSPTP), que representa uma profunda alteração do modelo institucional de planeamento e gestão do serviço público de transporte de passageiros e do quadro legal de organização do respetivo mercado, em Portugal.

Competindo ao IMT, I.P. apoiar as autoridades de transporte – Câmaras Municipais, Comunidades Intermunicipais e Áreas Metropolitanas – bem como os operadores de transporte na implementação do novo RJSPTP.

Ora, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da Lei 23/96, de 26 de Julho, cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.

Assim, do que veio a ser trazido a conhecer a este Tribunal, logrou a Requerida fazer prova do cumprimento do seu contrato transporte que celebra com o Requerente sempre que este na qualidade de utente utiliza os serviços pela mesma facultados, pois e conforme supra exposto em sede de matéria factual e respetiva motivação, ao adquirir o título mensal de Transporte tal se traduzia na possibilidade



da Requerente realizar duas viagens diárias nos serviços de transporte prestados pela Requerente. Prorrogativa, esta, que em momento algum não foi usufruída pela Requerente, e bem assim usufruída em horário que em momento anterior e posterior ao hiato temporal pela mesma delimitado (Junho, Julho e Setembro de 2020) se mantiveram inalterados comparativamente aos seus posteriores e anteriores hábitos de consumo. Não se podendo, sem mais, afirmar qualquer incumprimento pela Requerida nas suas obrigações contratualizadas com esta particular Consumidora.

Assim, e sem mais considerações, é totalmente improcedente a presente demanda arbitral.

\*\*

#### **4. Do Dispositivo**

**Pelo exposto é totalmente improcedente a presente demanda, absolvendo a Reclamada do pedido.**

Notifique-se

Braga, 07/06/2021

A Juiz-Árbitro,



(Sara Lopes Ferreira)