

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 609\_2022.**

Demandante: **A.**

Demandado: **B.**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** “*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.*” (**artigo 4.º/1**); **3.º** “*1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)*” (**artigo 8.º/1**); “*1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.*” (**artigo 9.º/1/2/3**); **4.º** Tendo resultado provado para este tribunal que o demandado não cumpriu os termos e condições do contrato celebrado com a demandante o mesmo atuou, assim, ilicitamente, em violação das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, causando danos patrimoniais à demandante que tem de ser indemnizados mediante o reembolso da quantia de €109,00.

**I. - Relatório:**

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

A demandante **A.**, residente ----, no concelho da ---, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 609\_2022, contra o demandado **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 da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação do demandado no pagamento de uma indemnização no valor de €109,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação daquele.

O demandado não interveio na fase “arbitral” deste processo, não apresentou contestação, escrita ou oral, e não esteve presente ou representado na audiência arbitral.

#### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude da demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

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, o demandado poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito nesta norma e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

O demandado não apresentou contestação escrita no prazo que lhe foi concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 14-07-2022, pelas 11:45.

A demandante encontrava-se presente e o demandante ausente e sem representação tendo-se frustrado, por isso, a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CNIACC.

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.º2 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.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo 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**).

A demandante pretende que este tribunal condene o demandado no pagamento de uma indemnização no valor de €109,00 por conta dos danos patrimoniais lhe causou em virtude do incumprimento do contrato celebrado entre ambos.

Analisado, assim, o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€109,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização pretendida pela demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€109,00** (cento e nove euros), nos termos dos **artigos 297.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.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta as posições assumidas pela reclamante na sua reclamação inicial, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis da demandante, o depoimento da testemunha C, irmão da reclamante, que revelou conhecimento direto dos factos na medida em que se encontrava com a mesma à data da prática dos factos que consubstanciam a causa de de pedir desta ação, e depôs com verdade confirmando a versão da reclamante, assim como, 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. No dia 13-01-2022 a reclamante reservou através da aplicação “---” uma estadia de quatro noites num alojamento local denominado por “B” que é explorada pelo reclamado com o número 71109/AL;
2. A reclamante pagou a quantia €218,00 pela estadia e por roupa de cama adicional na habitação do reclamado;
3. A estadia destinava-se à reclamante e à sua irmã, C;
4. A roupa da cama cheirava mal;
5. O tapete tinha bolor;
6. Os sofás estavam gastos e tombavam para os lados quando alguém se sentava;
7. Os “pés” das cadeiras soltavam-se quando alguém se sentava;
8. A máquina de lavar tinha bolor na gaveta destinada ao detergente e estava suja;
9. A reclamante ocupou a habitação durante duas noites;
10. Durante esse período procurou encontrar uma solução com o reclamado no sentido de lhe ser facultada uma habitação alternativa;

11. O reclamado recusou-se a reembolsar a reclamante de 50% do preço.

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

#### **IV. – Motivação:**

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

a) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral, pelo depoimento da testemunha D e pelos documentos juntos aos autos de **fls.3/4/5/6**.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos, designadamente o comprovativo da aquisição dos serviços de estadia, o pagamento do preço e a confirmação da reserva da estadia, as declarações de parte da demandante, dada a genuinidade, autenticidade e credibilidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações, assim como qualquer contradição entre as mesmas com os documentos juntos aos autos, bem como o depoimento da testemunha D que revelando conhecimento direto dos factos, na mediada em que estava presente quando aqueles ocorreram, depôs com verdade e em coerência com as declarações de parte da reclamante e os documentos juntos aos autos.

Deste modo a demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação do demandado relativamente ao incumprimento do contrato.

Pelo contrário, o demandado não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, relativamente aos factos impeditivos do direito invocado pela demandante.

## **V. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação do demandado é ilícita e, conseqüentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor reclamado pela demandante a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação do demandado não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

*“O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À protecção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;” (artigo 3.º/alíneas a), d), e) e f).*

*“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.” (artigo 4.º/1),*

*“1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)” (artigo 8.º/1).*

*“1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.” (artigo 9.º/1/2/3).*

*“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.” (artigo 12.º/1).*

“O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, “...*provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.*”.

Tal ónus da prova consta, igualmente, do referido **artigo 9.º-B/8**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dado que “9 – *Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.*”.

O demandando não afastou estas presunções legais na medida em que não provou os factos que o levaram ao incumprimento do contrato de prestação de serviços.

Tendo resultado provado, a partir dos documentos juntos aos autos, pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha D, que o demandado não lhe prestou o serviço de alojamento nos termos contratados e, sobretudo, não lhe comunicou as razões de tal decisão, concluiu, então, que o incumprimento do contrato é imputável única e exclusivamente ao demandado.

Resultou provado, também, que tal incumprimento provocou danos à demandante, desde logo no que concerne ao facto de ter ficado privada da quantia de €109,00 que havia pago a título de preço.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que o demandado atuou ilícita e culposamente, e por isso, violou as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno o demandado no pagamento à demandante da quantia de €109,00, a título de indemnização**, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

**VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€109,00** (cento e nove euros), nos termos dos **artigos 297.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.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

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, 20-08-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel