

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1745/2021

Demandante: **A**

Demandado: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**); **2.º** Tendo demandado prestados os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquela não lhe assiste o direito à resolução do contrato e reembolso do preço pago (**artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04).

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente na Rua X no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1745/2021, contra o demandado **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da indisponibilidade das partes para o efeito, 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** da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, 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.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

De igual modo o pedido e a 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 na resolução do contrato e reembolso do preço pago pela prestação de serviços que de acordo com a mesma não foi prestada com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos.

Por sua vez o demandado contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e, pugnando, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, e pela sua absolvição do pedido

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 regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos 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 estar em causa um litígio sujeito à arbitragem necessária (**artigo 14.º/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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

O demandado 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 05-01-2022, pelas 12:00.

A demandante e o demandado estiveram presentes na audiência arbitral e o demandado esteve representado pelo Sr.ª Dr.ª C, Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio em sede de conciliação.

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:

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 declare a resolução do contrato e condene o demandado no reembolso do preço pago pela prestação de serviços que de acordo com a mesma não foi prestada com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos, sendo que o demandado pretende, por sua vez, ser absolvido de tais pedidos em virtude de considerar que os serviços foram prestados em conformidade com o contrato, com a qualidade anunciada e produzidos os efeitos pretendidos pela demandante.

Analisado, assim, os pedidos 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 **€750,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pela demandante pela prestação de serviços e da qual pretende ser reembolsada em consequência da resolução do contrato.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€750,00** (setecentos e cinquenta euros), nos termos do **artigo 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 a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo reclamado, 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. Em 15-01-2021 as partes celebraram um contrato de prestação de serviços através do qual o reclamado se obrigou a prestar à reclamante os serviços de formação profissional de “G”, “H” e “I” pelo preço de €750,00;
2. A reclamante pagou o preço da prestação de serviços;
3. Os serviços de formação profissional foram organizados sob a forma de “Cursos de Formação Profissional” e contemplavam partes teórica e prática presenciais;
4. As sessões de formação presenciais foram agendadas para o período de 25-01-2021 a 29-01-2021 em T;
5. As sessões de formação foram desmarcadas pelo reclamado em virtude das restrições legais decorrentes da pandemia causada pelo Covid-19;
6. As partes acordaram substituir as sessões teóricas presenciais por sessões pré-gravadas em formato vídeo;
7. A reclamada disponibilizou à reclamante em fevereiro de 2021 as sessões teóricas em formato vídeo;
8. A reclamante realizou todas as sessões teóricas em formato vídeo;
9. A reclamada entregou à reclamante um “kit” com produtos de beleza para a realização dos cursos de formação profissional.
10. As sessões práticas dos cursos foram realizadas em T, nas instalações do reclamado, em maio de 2021, durante quatro dias com a carga horária diária de 2,5 horas;

11. Após a conclusão dos cursos foram emitidos a favor da reclamante três certificados de formação profissional relativos aos cursos de “G”, “H” e “T”;
12. O reclamado enviou os certificados para a reclamada através de correio postal registado;
13. A reclamada recebeu os certificados de formação profissional.

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 por acordo das partes e pelos documentos de **fls.4-55** dos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 5/6/7/8/9/10 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo reclamado em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 11/12/13 pelos certificados de formação profissional e pelo talão de aceitação do registo postal com o comprovativo de aceitação no posto dos M de V juntos aos autos pela reclamada após a audiência arbitral em cumprimento de despacho arbitral proferido no decurso da citada diligência.

Para o apuramento da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais os documentos juntos aos autos, porquanto consubstanciam os termos e condições da prestação de serviços contratada entre as partes, designadamente o seu objeto e preço, e as declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo reclamado em sede de audiência arbitral, a partir das quais foi possível apurar que as condições iniciais da prestação de serviços foram alterados, mediante acordo prévio das partes, passando as sessões teóricas de presenciais para sessões à distância, através de vídeos pré-gravados, que as sessões práticas

foram realizadas e que no fim dos cursos foram emitidos os certificados de formação juntos pela reclamada aos autos após a audiência arbitral.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços celebrados entre as partes, relativamente ao qual se colocam duas grandes questões:

1.ª Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam?

2.ª Em caso de resposta afirmativa à primeira questão o demandado está obrigado a reembolsar a demandante do preço pago por esta por conta dos serviços que lhe prestou?

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde negativamente a ambas as questões porquanto resultou provado, nos presentes autos, que os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins a que destinavam.

A reclamante contratou ao reclamado uma prestação de serviços no âmbito da formação profissional na área da estética.

De acordo com o que resultou provado da matéria de facto a reclamante contratou, então, ao reclamado, três cursos de formação profissional pelos quais pagou o preço de total de €750,00.

Resultou provado, também, que as condições iniciais do contrato de prestação de serviços previam que as sessões teóricas e práticas seriam ministradas em formato presencial.

Sucedo, porém, que as condições iniciais foram alteradas, por comum acordo das partes, mediante proposta prévia da reclamante nesse sentido.

As alterações foram motivadas pelos constrangimentos legais decorrentes da pandemia causada pelo Covid-19, que determinaram, entre outras medidas, o encerramento de estabelecimentos de ensino e formação profissional, e consistiram na alteração do formato das sessões teóricas, que passou de presencial para não presencial.

Mediante proposta do reclamado as partes acordaram, então, que a formação teórica presencial seria substituída por formação teórica à distância, através de vídeos pré-gravados pelo reclamado.

Resultou provado, por isso, que as alterações introduzidas ao contrato foram acordadas e aceites previamente pelas partes.

As alterações traduziram-se, também, na alteração do período temporal das sessões práticas que passou de janeiro para maio, tal como resultou provado.

Resultou provado, ainda, que as sessões práticas se realizaram em T, em formato presencial, nas instalações do reclamado e que findo os cursos contratados entre as partes a reclamante recebeu, através de correio postal registado, três certificados de formação profissional relativos àqueles.

Em suma: da matéria de facto resultou provado que o contrato de prestação de serviços, com as condições iniciais e subsequentes, foi cumprido pelo reclamado.

Estamos, por isso, no domínio de um contrato de prestação de serviços.

De acordo com o Código Civil o *“Contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.”* (artigo 1154.º).

A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que

se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**).

Tendo resultado provado que os serviços foram prestados com a qualidade e efeitos pretendidos este tribunal arbitral concluiu, então, que o reclamado cumpriu os princípios e respeitou os direitos da reclamante previstos nas Leis n.ºs 23/96 e 24/96, respetivamente.

Ora, tendo alegado na sua reclamação inicial vários incumprimentos do contrato de prestações de serviços competia, então, à reclamante, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que sob a epígrafe “*Ónus da prova*”, provar os factos constitutivos (incumprimentos contratuais imputáveis ao reclamado), do direito alegado (resolução do contrato e reembolso do preço pago).

Pelo contrário, o reclamado deu cumprimento ao regime do ónus da prova consagrado no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, pois demonstrou, através dos documentos e das declarações de parte prestadas por si na audiência arbitral, que cumpriu as suas obrigações de acordo com o contrato.

Tendo, então, o demandado prestado os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele não lhe assiste o direito à resolução do contrato e à devolução do preço, à luz do disposto no **artigo 4.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, ou sequer a ser reembolsada do preço pago pelos serviços a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º** acima citado).

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela improcedência da presente ação arbitral e, consequentemente, pela absolvição do demandado da resolução do contrato e devolução do preço pago pela prestação de serviços.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo o demandado dos pedidos**, tudo 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 **€750,00** (setecentos e cinquenta euros), nos termos do **artigo 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, 11-01-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,