

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 2928/2020**

**Demandante:** A

**Demandada:** 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** “1 - As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las. 2 - A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência. 3 - O ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.” (**artigo 5.º/1/2/3**, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10); **5.º** “1 - O contratante determinado que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique. 2 - Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados.” (**artigo 6.º/1/2**);

**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

**6.º** “Consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo; (**artigo 8.º/alíneas a) e b)**); **7.º** Tendo comunicado à demandada que todos os clientes da empresa “C” passariam para a empresa “B.”, pertencente ao grupo “D”, a demandada não violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de qualidade, o direito da demandante à proteção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação.

## **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 2928/2020, contra a demandada “**D**”.

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 do 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 declaração de inexistência de qualquer dívida à demandada, designadamente os valores das mensalidades alegadamente cobradas indevidamente.

A demandada não interveio na fase de arbitral deste processo, não tendo apresentada contestação escrita ou oral, nem comparecido 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 de a 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, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se em Braga, na sede do CNIACC, no dia 17-06-2021, pelas 11:00.

A demandante encontrava-se presente e a demandada não se encontrava presente nem se fez representar, razão pela qual não foi possível promover a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CNIACC.

Nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 35.º/3**, da Lei da Arbitragem Voluntária, a ausência das partes na audiência arbitral não impede o prosseguimento deste processo, designadamente que seja proferida a sentença arbitral.

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 acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

**Conclui-se**, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

A demandante encontrava-se presente e a demandada não se encontrava presente nem se fez representar.

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 que não é devedora de qualquer quantia com fundamento na atuação ilegal da demandada. O valor reclamado a esse respeito pela demandada cifra-se em **€319,20 (fls.2)** dos autos).

O valor da causa fixa-se, assim, em **€319,20** (trezentos e dezanove euros e vinte cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos 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 pela demandante na sua reclamação inicial, as suas declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis, assim como os documentos juntos aos autos pelas partes, 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. A demandante e a empresa “C” celebraram um contrato de adesão em 09-05-2018:

**O sócio (a) ou o seu representante**

\_\_\_\_\_

do \_\_\_\_\_, declara ter recebido e assinado o Regulamento interno por que se rege o funcionamento do mesmo.

Por ser verdade, declara aceitar e respeitar o que se encontra estabelecido no mencionado Regulamento, pelo que abaixo assina.

\_\_\_\_\_

(assinatura)

Ativação	0€
Adesão sem compromisso	—
Mensalidade	39,90
Outros	—

Método de Pagamento Mensal DD	<input checked="" type="checkbox"/>
Método de Pagamento PP	<input type="checkbox"/>

Mês	Setembro
Data de Início	5/09/2018

\_\_\_\_\_

(assinatura)

\_\_\_\_\_, 09/05/18

Nº de Cliente	*Nome	Data
32504	_____	10/10/19
< >		

2. Na mesma data a demandante assinou a autorização de débito direto “SEPA”:

Completed by the Creditor. Information must be verified. Please complete all the fields marked\*. Fields marked with\*\* must be completed by the Debtor.

**Identificação do Devedor sócio**  
*Debtor identification*

*Nome do (s) Devedores / <i>Name of the debtor (s)</i>
*Nome da rua e número / <i>Street name and number</i>
*Código Postal / <i>Postal Code</i> *Cidade / <i>City</i>
*País / <i>Country</i>
*BIC SWIFT / <i>SWIFT BIC</i>

**Tipos de pagamento**  
*Type of payments:* \*Pagamento recorrente / *Recurrent payment*  Ou / *Or* Pagamento pontual / *One-off payment*

**Local onde está a assinar:**  
*Location in which you are signing* Localidade / *Location*  Data / *Date* 02/03/2019

**Assinar aqui por favor:**  
*Please sign here:*

\*Assinatura(s) / *Signature(s)*

Os seus direitos, referentes à autorização acima referida, são explicados em declaração que pode obter no seu Banco.  
Your rights regarding the above madate are explained in a statement that you can obtain from your bank.

Informação detalhada subjacente à relação entre o Credor e o Devedor - apenas para efeitos informativos  
\*ails regarding the underlying relationship between...

3. À data da celebração o contrato a empresa acima referida explorava um ginásio com a denominação comercial de “D”;

4. Em 02-03-2019 a demandada adquiriu, por trespasse, à empresa “C” o ginásio acima citado, passando-o a explorar a partir dessa data;

5. O contrato que formalizou a aquisição estipulou a transmissão de todo o ativo incluindo a carteira de clientes existente à data;

6. A demandante integrava a carteira de clientes;

7. As mensalidades eram cobradas diariamente através de débito direto na conta bancária da demandante;

8. Após o trespasse as mensalidades passaram a ser cobradas pela demandada em substituição da empresa “C”;

9. Aquando da reabertura do ginásio já sob a exploração da demandada a demandante foi informada por e-mail e “sms”.

**Não resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. A demandante não assinou o contrato de adesão e o formulário “S” (relativo ao débito direto em conta bancária);
2. A demandante não foi informada pela demandada da alteração da entidade exploradora do ginásio.

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

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

- a) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3 pelo contrato de adesão e o formulário “S” juntos aos autos e pela confissão oral espontânea e sem reservas da reclamante nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral;
- b) Quanto aos factos n.ºs 4/5/6 pelo acordo de trespasse junto aos autos;
- c) Quanto aos factos n.ºs 7/8 pelo formulário “S” e pelos documentos de fls.16/17/18 dos autos;
- d) Quanto ao facto n.º 9 pelos documentos de fls. 13/14/15 dos autos.
- e) Quanto aos factos n.ºs 4, 7 e 8, pelas declarações de parte prestadas pela demandante.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos e as declarações de parte da demandante dada a genuinidade e autenticidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das suas declarações e/ou de contradição entre as mesmas, assim como os documentos juntos com a reclamação inicial.

A partir das declarações de parte não restaram dúvidas para este tribunal que a demandante assinou o contrato de adesão, que lhe foram explicadas todas as cláusulas contratuais, que lhe foi entregue o regulamento de funcionamento do ginásio, e o formulário “S” junto aos autos, contrariamente ao que vinha alegando desde a reclamação inicial, por um lado, e que mensalmente era descontada a quantia de €39,90 através de débito direto na sua conta bancária, por outro.

Estas declarações de parte da reclamante consubstanciam, assim, confissões orais, espontâneas e sem reserva, que este tribunal atribui força probatória plena contra a mesma, na qualidade de confitente, nos termos do disposto no **artigo 358.º**, do Código Civil.

Em síntese, das declarações de parte prestadas pela reclamante foi possível confirmar que autenticidade da sua assinatura nos documentos acima referidos e os pagamentos mensais das mensalidades devidas à empresa com quem contratou inicialmente.

Pelos documentos juntos aos autos este tribunal confirmou a versão dos factos apresentada pela demandada na fase de “Mediação”, desde logo a existência do contrato de adesão e o formulário “S”, que adquiriu por trespasse o ginásio cuja carteira de clientes incluía a demandada, que informou a demandada, por e-mail e sms, que passaria a explorar o dito ginásio e que se mantinham as condições contratuais contratadas com a antiga exploradora do ginásio.

Deste modo a demandante não cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser reembolsada das quantias que alegou lhe terem sido cobradas ilegalmente, porquanto tendo apresentado como causa de pedir a inexistência do contrato de adesão e do formulário “S” a mesma acabou por confirmar a sua existência e autenticidade da sua assinatura quando confrontada com tais documentos.

Tratando-se de um contrato de adesão em que a demandante não negociou nenhuma das cláusulas do contrato limitando-se, por isso, a assinar a minuta que lhe foi entregue pela demandada, recaía

sobre a demandada o ónus da prova do cumprimento dos deveres de informação e comunicação previstos nos **artigos 5.º e 6.º**, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10, dada a presunção legal consagrada no **artigo 5.º/3**, que conjugada com o **artigo 344.º/1**, do Código Civil, dispensa a demandante de provar que tal comunicação e informação não ocorreram efetivamente.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 33.º/2**, consagra que a ausência de contestação não tem como consequência a aceitação das alegações do demandante, também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a conduta da demandada que, neste caso, optou por não participar na fase arbitral deste processo.

Todavia, a partir dos documentos juntos aos autos e das confissões consubstanciadas nas declarações de parte da demandante este tribunal arbitral conclui que a demandada cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, assim como conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 5.º/3**, acima referido.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada é legal e, consequentemente, se assiste à demandante o direito ao reembolso das quantias que lhe foram debitadas através de sistema de débito direto pela demandada.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada, e da entidade que a antecedeu na exploração do ginásio, cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07, e no Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10, desde logo ao nível do dever de comunicação e informação à demandante na celebração do contrato de adesão, do pagamento através de sistema de débito direto e, posteriormente, na alteração da entidade exploradora do ginásio.

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).

“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 - As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las. 2 - A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência. 3 - O ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.” (artigo 5.º/1/2/3, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10).

“1 - O contratante determinado que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique. 2 - Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados.” (artigo 6.º/1/2). “Consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo; (artigo 8.º/alíneas a) e b)).

Tendo prestado todas as informações à demandante relativas ao contrato de adesão a demandada, na qualidade de cessionário do contrato por força do trespasse do estabelecimento (ginásio), não violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de

qualidade, o direito da demandante à proteção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

#### **VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€114,32** (cento e catorze euros e trinta e dois cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos 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, 09-08-2021.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,