

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 439\_2023.**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** Os consumidores não podem resolver livremente, ao abrigo do disposto no **artigo 10.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14/02, invocando, para o efeito, o direito de livre resolução, os contratos de fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos (**artigo 17.º/1-alínea k**); **2.º** O “contrato de viagem organizada” celebrado pelo demandante com a demandada consubstancia uma prestação de serviços relacionados com atividades de lazer com período de execução específico; **3.º** Não assistia ao demandante o direito à livre resolução do contrato celebrado com a demandada (**artigo 17.º/1-alínea k**).

**I. - Relatório:**

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

O demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 439\_2023, contra a demandada **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, 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/2**, 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.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e a devolução do respetivo preço.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral, e não esteve representada 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 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 do 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, a sua contestação e todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 18-05-2023, pelas 14:00.

O demandante esteve presente e a demandada representada pelo seu sócio-gerente, Sr. H, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação prévia.

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 do 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.

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**).

O demandante pretende que este tribunal declare a resolução do contrato e condene a demandada no reembolso da quantia paga pelo contrato de viagem, no caso o valor de €800,00.

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 **€800,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor pago pelo demandante à demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€800,00** (oitocentos 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 pelo demandante no seu articulado, as declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral, em que se limitou a

confirmar o teor daquele articulado, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada, Sr.º H, que contestou a posição do reclamante, o depoimento da testemunha arrolada pela reclamada, que revelando conhecimento direto dos factos depôs com autenticidade, genuinidade e, por isso, com credibilidade, os documentos juntos aos autos, 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. As partes celebraram um contrato de viagem organizada através do qual o demandante contratou à demandada uma viagem às Maldivas no período de 02/08 a 12/08, de 2021, com partida no dia 02/08 e chegada no dia 12/08, para dois adultos e uma criança, incluindo o transporte aéreo e alojamento, pelo preço total de €2.650,00;
2. Os termos e condições do contrato foram negociados entre a reclamada e a testemunha, esta mandatada para o efeito pelo demandante;
3. As condições de pagamento e cancelamento da viagem foram comunicadas pela reclamada à testemunha através de e-mail de 28-06-2021:  
.....
4. A testemunha comunicou essas condições ao demandante;
5. O demandante tomou conhecimento dessas condições;
6. O demandante validou essas condições junto da reclamada;
7. O demandante pagou à demandada a quantia de €800,00 a título de sinal;
8. O demandante comunicou telefonicamente e por e-mail, à demandada, o cancelamento da viagem, em 06-07-2021:  
.....
9. O demandante reclamou da demandada o reembolso do valor pago a título de sinal;
10. A demandada recusou a devolução porquanto essa quantia já havia sido entregue à companhia área.

**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 por acordo das partes, pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante, pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada, pelo depoimento da testemunha Marta Nogueira e pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto ao facto n.º9 pelas declarações de parte do demandante;
- c) Quanto ao facto n.º10 pelas declarações de parte do representante legal da demandada.

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

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de viagem organizada celebrado entre as partes e que foi resolvido por iniciativa do demandante invocando, para o efeito, razões de ordem pessoal, peticionando, nesta ação arbitral, a condenação da reclamada na devolução da quantia paga a título de sinal no ato de celebração daquele contrato.

#### **Vejamos, então, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:**

O demandante alega na sua reclamação inicial, confirmada, posteriormente, na fase “arbitral” deste processo, que lhe assistia o direito à livre resolução do contrato no prazo de catorze dias à luz do regime jurídico do Decreto-Lei n.º14/2014, de 14/02.

De acordo com este diploma os consumidores não podem resolver livremente, ao abrigo do disposto no **artigo 10.º** do mesmo, invocando, para o efeito, o direito de livre resolução, os contratos de fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato previr uma data ou período de execução específicos (**artigo 17.º/1-alínea k**)).

O “contrato de viagem organizada” celebrado pelo demandante com a demandada consubstancia uma prestação de serviços relacionados com atividades de lazer com período de execução específico.

Em face do enquadramento legal agora enunciado não assistia ao demandante o direito à livre resolução do contrato celebrado com a demandada (**artigo 17.º/1-alínea k**)).

Aplicando o “direito” acabado de citar aos factos dados como provados temos, então, que o demandante, na qualidade de consumidor, não tinha o direito à resolução do contrato e à devolução do sinal.

**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, conseqüentemente, pela absolvição da demandada do pedido de devolução do sinal de €800,00.

#### **VI. – 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.

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

O valor da causa fixa-se, assim, em **€800,00** (oitocentos 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, 18-05-2023.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**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](mailto:geral@cniacc.pt)