

-Sentença Arbitral-

Retificada – **Artigo 45.º/1**, LAV

Processo de Arbitragem n.º 2888/2021.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O Decreto-Lei n.º24/2014, de 14/02, consagra no seu artigo 10.º/1-alínea a), que o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo no prazo de 14 dias a contar do dia da celebração do contrato de prestação e serviços; **2.º** Considerando que o contrato de prestação de serviços foi celebrado no dia 28-07-2021, que o prazo para o reclamante exercer o seu direito à livre resolução do contrato expirou em 11-08-2021 e que este direito foi exercido pelo mesmo em 14-08-2021 significa, então, que o direito já havia caducado quando foi exercido e, consequentemente, não lhe assiste o direito à resolução do contrato e à devolução, em singelo ou em dobro, do preço pago pela prestação de serviços; **3.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**); **4.º** Tendo a demandada prestado os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, não lhe assiste o direito a ser reembolsado do preço pago pelos serviços e ser indemnizado pelos alegados danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente no concelho de Almeirim, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2888/2021, 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, em virtude da indisponibilidade das partes para o



efeito, 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.

O pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante foram objeto de alteração e na fase arbitral deste processo o reclamante formulou, então, os pedidos seguintes:

- a) Que seja reembolsado em dobro do valor pago, ou seja, na quantia de 1.019,94€, relativo ao serviço de instalação;
- b) O pagamento de 5,00€ por cada dia de atraso após os 15 dias úteis previstos no n.º 1, do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o que perfaz à data 105€;
- c) O pagamento de 100€, a título de compensação pelo facto do Reclamante ter estado disponível em casa, para receber os equipamentos e a entrega ter sido adiada sem aviso prévio por 4 vezes devido à desorganização e negligência por parte da Reclamada.
- d) O pagamento de 100€, a título de compensação por ter sido enganado, pelo técnico de instalação contratado pela Reclamada e por ter sido enganado pelo operador da Reclamada Bruno Nogueira, no telefonema realizado em 02-09-2021.
- e) Ser reembolso de 85% do valor relativo aos equipamentos e respetiva instalação, sem IVA caso a candidatura ao Programa de Apoio Edifício+Sustentáveis, não seja aceite, por já não haver verba, devido ao facto do Reclamante ter apresentado a candidatura, numa data em que o valor já se tenha esgotado.
- f) Totalizando o valor de 1.324,94€ acrescido de juros de mora no valor de 4,11€, sem prejuízo dos juros de mora vencidos e vincendos.

A demandada apresentou contestação escrita através da qual se defendeu por impugnação e exceção requerendo, a final, a improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e a sua absolvição dos pedidos.

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, no prazo previsto para o efeito, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 03-05-2022, pelas 09:45.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo Sr.º Dr.º T Advogado, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação em virtude das partes não terem logrado a composição amigável deste litígio.

No início da audiência arbitral a reclamada prescindiu do depoimento das testemunhas que havia arrolado.

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**).

O valor total dos pedidos formulados pelo reclamante cifra-se em €1.324,94.

Analisados, 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 **€1.819,94**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor total reclamado pelo demandante dada reclamada a título de devolução, em dobro, do preço da prestação de serviços, e da



indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência da alegada atuação ilícita da demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.819,94** (mil oitocentos e dezanove euros e noventa e quatro cêntimos), 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 a posição assumida pelas partes nos seus articulados, das declarações de parte do reclamante, que se limitou a confirmar a reclamação inicial, 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. As partes celebraram em 28-07-2021 um contrato que incluía a compra e venda de três equipamentos de ar condicionado e a prestação de serviços de instalação;
2. O reclamante pagou o preço total de €1.689,94 com Iva incluído à taxa legal em vigor;
3. Os equipamentos destinavam-se à habitação própria e permanente do reclamante;
4. A reclamada forneceu e entregou ao reclamante os três equipamentos de ar condicionado;
5. A reclamada entregou ao reclamante as condições de instalação dos equipamentos de ar condicionado;
6. Os serviços de instalação incluíam:



SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO INCLuíDOS:

- | | |
|--|--|
| 1. Abertura de furo na parede numa espessura máxima de 40cm para a passagem da tubagem frigorífica, da tubagem de esgoto e da cablagem eléctrica, que interliga a(s) unidade(s) interior(es) e a(s) exterior(es) (um por cada unidade interior montada). | 6. Preparação da(s) parede(s) interior(es) e exterior(es) após colocação dos equipamentos. |
| 2. Fixação da(s) unidade(s) interior(es) e exterior(es) à parede utilizando suportes adequados. | 7. Teste de funcionamento. |
| 3. Interligação da(s) unidade(s) interior(es) e exterior(es). | 8. Informação sobre as condições óptimas de funcionamento dos aparelhos tendo em vista o seu melhor rendimento e as condições ambientais pretendidas |
| 4. Ligação elétrica à tomada mais próxima (tomada com terra). | 9. Informação sobre o funcionamento do comando remoto. |
| 5. Pressupõe-se que o cliente terá a instalação elétrica preparada (circuito próprio protegido com disjuntor diferencial) para ligar aparelhos de ar condicionado. | 10. Informação sobre as normas de conservação indispensáveis ao bom funcionamento dos equipamentos. |

7. Os serviços de instalação excluam:

EXCLUSÕES (QUE DEVEM SER GARANTIDAS PELO CLIENTE CASO SEJAM NECESSÁRIAS):

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Todas as alterações à instalação elétrica e respetivo quadro, necessárias ao correto funcionamento de um aparelho de ar condicionado Multisplit (circuito próprio devidamente protegido com disjuntor diferencial, puxadas de tomados, etc.).• Meios de acesso à parede exterior onde será montada a unidade exterior (Equipamento elevatório, andaimes, etc.).• Obras de construção civil para além das referidas e que sejam fundamentais para a boa montagem dos equipamentos.• Todos os materiais que não estejam referidos no ponto "Materiais de instalação incluídos".• Furos adicionais que sejam necessários e que não estejam contemplados no ponto "Serviços de instalação incluídos".• Toda e qualquer trabalho que não esteja referenciado no ponto "Serviços de instalação incluídos".• Testes necessários para aferir a qualidade e viabilidade de utilização da pré-instalação do cliente não estão incluídos (tarefa realizada mediante orçamento). |
|--|

8. Os serviços de instalação excluídos teriam de ser garantidos pelo reclamante caso se revelassem necessários;

9. Os testes necessários para aferir a qualidade e viabilidade de utilização da pré-instalação do cliente não estavam incluídos;

10. Estes testes seriam realizados mediante orçamento prévio e aprovado pelo reclamante;

11. No dia previsto para a instalação dos equipamentos de ar condicionado o reclamante informou o instalador informou o técnico responsável pela mesma que a casa onde seriam montados os equipamentos já tinha uma pré-instalação de ar-condicionado;

12. Na casa do reclamante já existiam as tubagens necessárias à instalação dos equipamentos de ar-condicionado;

13. O reclamante não aceitou o orçamento apresentado pelo técnico instalador e não autorizou a verificação da instalação existente;

14. O reclamante resolveu o contrato de prestação de serviços relativo à instalação dos equipamentos de ar-condicionado no dia 14-08-2021;

15. O prazo para o exercício do direito livre resolução do contrato pelo reclamante expirou no dia 11-08-2021.



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 pelo Doc.1 junto com a reclamação inicial;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/4 por confissão escrita do reclamante na sua reclamação inicial;
- c) Quanto aos factos n.ºs 5/6/7/8/9/10 pelo Doc.2 junto com a reclamação inicial;
- d) Quanto aos factos n.ºs 11/12/13 por confissão a partir das declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;
- e) Quanto aos factos n.ºs 14/15 pelo Doc.3 junto com a reclamação inicial.

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos e as confissões resultantes da reclamação inicial e das declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral.

A partir dos documentos este tribunal arbitral concluiu, desde logo, a data, objeto e preço do contrato celebrado entre as partes, os serviços que estavam incluídos e excluídos, designadamente que não estava incluído o serviço de testes da qualidade e viabilidade de utilização da pré-instalação existente na habitação do reclamante.

Também a partir dos documentos, especificamente a partir do Doc.3 junto com a reclamação inicial, este tribunal arbitral apurou, desde logo, que o reclamante só resolveu o contrato de prestação de serviços no dia 14-08-2021, contrariamente ao que havia afirmado por escrito, em que apontou duas datas diferentes, primeiro o dia 02/08 e depois o dia 06/08.



Pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral este tribunal arbitral apurou, ainda, que o mesmo não havia declarado a existência de uma pré-instalação, que só comunicou esse facto quando falou com o técnico instalador e, por fim, que recusou o orçamento apresentado pelo mesmo e que não autorizou a realização dos testes de verificação de qualidade e viabilidade de utilização.

Ora, esta parte das declarações do demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão judicial espontânea feita a partir das declarações de parte prestadas na audiência arbitral e que nos termos do **artigo 358.º/4**, do Código Civil, é apreciada livremente pelo tribunal.

Sendo certo que este Tribunal Arbitral a apreciou no sentido de lhe conferir, precisamente, o efeito resultante do já citado **artigo 352.º**, do Código Civil, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pelo demandante da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, provar que não havia informado a reclamada da existência da pré-instalação para equipamentos de ar-condicionado.

V. – Enquadramento de Direito:

As partes litigantes apresentam versões dos factos diametralmente opostas.

Da prova produzida resultou provada a versão dos factos apresentada pela reclamada.

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

- 1.ª O reclamante exerceu o seu direito à livre resolução do contrato de prestação de serviços no prazo de 14 dias após a celebração do contrato;
- 2.ª Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;



Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde afirmativamente às duas questões.

Relativamente ao direito à livre resolução do contrato de prestação de serviços resultou provado para este tribunal arbitral que o mesmo já havia caducado na data em que foi exercido pelo reclamante, dado que o contrato foi celebrado no dia 28-07-2021 e o contrato foi resolvido mediante comunicação escrita do reclamante dirigida à reclamada em 14-08-2021.

Não assistindo, por isso, ao reclamante, o direito a ser reembolsado do preço, em singelo ou em dobro, do preço pago pela prestação de serviços, à luz do disposto no **artigo 12.º**, do Decreto-Lei n.º24/2012, de 14/12, razão pela qual é julgado totalmente improcedente, por não provado, o pedido de condenação da reclamada no pagamento em dobro do preço da prestação de serviços de instalação dos equipamentos de ar-condicionado.

A segunda questão diz respeito à prestação de serviços propriamente dita, ou seja, se ocorreu o incumprimento contratual que o reclamante imputa à reclamada.

O que está em causa nos presentes autos é saber se a atuação da demandada respeitou o quadro normativo previsto na Lei n.º24/96, de 31/07.

Da matéria de facto que resultou provada o reclamante contratou a reclamada para prestar os serviços de instalação dos equipamentos de ar condicionado que lhe havia fornecido.

De acordo com as condições de instalação do ar condicionado “split”, vertidas no Doc.2 junto com a reclamação inicial, não estavam incluídos os testes necessários para aferir a qualidade e viabilidade de utilização da pré-instalação do reclamante.

Estes serviços teriam de ser objeto de orçamentação autónoma e só depois de aprovada pelo reclamante é que o técnico instalador poderia realizar os testes e confirmar da possibilidade de instalação dos equipamentos no local indicado pelo reclamante.



Só quando contactou o técnico instalador é que o reclamante confirmou a existência da pré-instalação e foi confrontado, então, com a exclusão acima enunciada, ou seja, que os testes teriam de ser autorizados, pagos e realizados previamente à instalação dos equipamentos.

Tendo resultado provado que tais serviços não estavam incluídos no preço, que o reclamante não aprovou o orçamento apresentado pelo técnico instalador e, ainda, que não autorizou a sua realização, não restam dúvidas para este tribunal arbitral que a reclamada não prestou o serviço de instalação porque não estavam reunidas as condições para o efeito, desde logo a realização dos testes, não podendo, por isso, falar-se em incumprimento contratual da sua parte.

A mesma teria incumprido o contrato se não instalasse os equipamentos caso o reclamante tivesse autorizado os testes e tivesse sido confirmada a qualidade e viabilidade da pré-instalação.

Considerando que o reclamante não autorizou a realização dos testes, não se confirmando, assim, a qualidade e viabilidade acima referidas, a reclamada não estava contratualmente obrigada a instalação dos equipamentos e, consequentemente, não incumpriu o contrato de prestação de serviços.

Cai, assim, por terra a tese do reclamante que a reclamada não cumpriu o contrato de prestação de serviços.

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 a demandada prestado os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, não lhe assiste o direito a ser reembolsado do preço pago pelos serviços e ser indemnizado pelos alegados danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe foram causados (**artigo 12.º**).



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 da demandada dos pedidos.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada 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 **€1.819,94** (mil oitocentos e dezanove euros e noventa e quatro cêntimos), 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, 12-08-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,