

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1252\_2022.**

Demandante: **A**

Demandada: **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** Não tendo a demandada prestados os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele assiste-lhe o direito a ser reembolsado do preço pago pelos serviços a título de indemnização pelos alegados danos 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 Aveiro, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1252\_2022, 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 ausência, desde logo, da reclamada, 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 no reembolso do preço pago pela prestação de serviços que de acordo com o mesmo não foi prestada com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos.

A demandada não esteve presente na audiência arbitral e não apresentou contestação escrita.

### **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, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 03-11-2022, pelas 15:45.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada não esteve presente nem se fez representar, razão pela qual se frustrou, desde logo, a tentativa de conciliação das partes.

A demandada não apresentou contestação escrita.

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.

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 condene a demandada no reembolso do preço que pagou pelos serviços prestados.

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 **€499,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo demandante pela prestação de serviços e do qual pretende ser reembolsado.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€499,00** (quatrocentos e noventa 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 a posição assumida pelo demandante na sua reclamação inicial, as suas declarações de parte e o depoimento da testemunha C, em que ambos se revelaram coerentes, seguros, com coincidência com a realidade, com precisão de datas, lugares e pessoas, revelando, por isso, autenticidade e genuinidade, e, desse modo, credíveis, 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. O demandante contratou em 20-11-2021 os serviços da demandada para obtenção de formação teórica e prática de condução com vista à obtenção da carta de condução de veículo ligeiro de passageiros e uma petição para a realização do exame teórico;
2. O pagamento do preço contratual ocorreu em 31-10-2021 quanto efetuou a inscrição na sede da reclamada;
3. Nesta data o reclamante questionou a reclamada a data em que poderia iniciar as aulas teóricas;
4. A reclamada informou que teria de esperar por um contacto da sua parte;
5. Quando assinou o contrato o reclamante questionou, novamente, a reclamada, acerca da data o início das aulas teóricas;
6. A resposta foi, novamente, que teria de aguardar por um contacto nesse sentido;
7. No dia 03-12-2021 o reclamante contacta, novamente, a reclamada, e esta, através do seu representante, informa o reclamante que teria de esperar;

8. No dia 17-12-2021 o reclamante dirigiu-se às instalações da reclamada e reclamou junto do representante da reclamada do atraso de quase dois meses no início das aulas teóricas;
9. No dia 14-01-2022 o reclamante questionou, novamente, a reclamada, agora através de carta registada com aviso de receção, acerca do início das aulas teóricas;
10. A reclamada respondeu ao reclamante no dia 17-01-2022 através de e-mail e após contacto do mesmo chegaram a um acordo para o início das aulas teóricas;
11. A primeira aula teórica realizou-se no dia 29-01-2022;
12. No dia 25-02-2022 o reclamante deslocou-se às instalações da reclamada e foi-lhe proposto o ensino teórico à distância com a duração de doze horas,
13. Nessa data é informado que o exame teórico se realizaria no dia 10-03-2022 pelas 09:00 e o representante da reclamada compromete-se com o reclamante a realizar aulas práticas nas manhãs dos dias três e quatro de março;
14. As aulas práticas nunca se realizaram embora o reclamante tenha confirmado, por escrito, a sua disponibilidade para o efeito através de e-mail de 26-02-2022;
15. No dia 04-03-2022 o reclamante informa a reclamada, por escrito, através de e-mail, que terminou o ensino teórico à distância;
16. O reclamante realizou o exame teórico no dia 10-03-2022;
17. O reclamante obteve aprovação no exame teórico;
18. No dia 13-03-2022 o reclamante informou por e-mail a reclamada da sua aprovação no exame teórico e solicitou a realização das aulas práticas;

19. Dois meses depois da aprovação do exame teórico e sem obter resposta do representante da reclamada acerca da data de início das aulas práticas o reclamante reclamou, por escrito, no livro de reclamações on-line da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.

**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 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/15/16/18/19 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante, pelo depoimento da testemunha C e pelos documentos juntos aos autos.

A partir dos documentos de fls.4/5 dos autos este tribunal conseguiu confirmar que foi celebrado o contrato de prestação de serviços, que foi paga a quantia de €499,00 a título de preço contratual e que os serviços contratados incluíam aulas teóricas e práticas.

Pelas declarações de parte prestadas pelo demandante e pelo depoimento da testemunha C, que revelou um conhecimento direto dos factos, na medida em que acompanhou o reclamante em todos os momentos da relação com a reclamada, foi possível a este tribunal apurar, também, que os serviços de formação teórica foram prestados tardiamente e que os serviços de formação prática nunca foram prestados.

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

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

1.<sup>a</sup> Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;

2.<sup>a</sup> Em caso de resposta afirmativa à primeira questão a demandada está obrigada a reembolsar o demandante do preço pago por este por conta dos serviços que lhe prestou.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde afirmativamente a ambas as questões, ou seja, ficou provado, suficientemente, nos presentes autos, que os serviços não foram prestados ou não o foram com a qualidade exigida e não revelaram aptos a satisfazer os fins a que destinavam.

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**).

Não tendo a demandada prestados os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele assiste-lhe o direito a ser reembolsado do preço pago pelos serviços a título de indemnização pelos alegados danos 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 procedência da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela condenação da demandada no pedido de reembolso do preço pago pela prestação de serviços.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada a pagar ao demandante a quantia de €499,00**, 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 **€499,00** (quatrocentos e noventa 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, 15-11-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,