

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 153/2021

Demandante: A

Demandado: 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** Tendo resultado provado para este tribunal que o demandado não cumpriu os termos e condições do contrato celebrado com a demandante o mesmo atuou, assim, ilicitamente, em violação das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, causando danos patrimoniais à demandante que tem de ser indemnizados mediante o reembolso da quantia de €250,00 e a emissão da nota de crédito do respetivo valor.

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente no concelho de Viseu, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 153/2021, contra o demandado **“B”**.

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 da 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 condenação do demandado no pagamento de uma indemnização no valor de €250,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação daquele.

O demandado interveio na fase “arbitral” deste processo tendo apresentado contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnando a final pela improcedência da ação arbitral e pela sua absolvição do pedido, por um lado, e deduzindo pedido reconvenicional no valor de €800,00, por outro.

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 da 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, o demandado poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito nesta norma e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

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 08-07-2021, pelas 11:00.

A demandante encontrava-se presente e o demandante ausente e sem representação tendo-se frustrado, por isso, a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CNIACC.

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 - **Pedido reconvençional:**

Na parte final da sua contestação escrita o demandado a peticiona a condenação da demandante no pagamento da quantia de €800,00 relativa ao valor remanescente da reserva efetuada por aquela.

Conjugando as normas do regulamento do CNIACC com a LAV e, ainda, com as normas do CPC, aplicadas supletivamente, temos, então, que o demandado deveria ter formulado tal pedido em sede de reconvenção.

A reconvenção encontra-se expressamente prevista no **artigo 33.º/4**, da LAV, e é admissível desde que o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem.

Nos presentes autos não temos uma convenção arbitragem, mas, ao invés, uma arbitragem necessária prevista expressamente na lei e que foi desencadeada por vontade expressa pela demandante.

Tal norma terá, por isso, de ser interpretada de com o regime de arbitragem aplicável aos presentes autos.

Promovendo tal exercício poderemos concluir que a reconvenção é admissível se o seu objeto estiver abrangido pelo objeto da arbitragem necessária.

Confrontando os pedidos e a causa de pedir da demandante podemos concluir, sem margem para dúvidas, que o objeto da reconvenção, que se traduz na condenação da demandante no pagamento da quantia acima mencionada com fundamento no incumprimento do contrato de prestação de serviços, encontra-se abrangido pelo objeto desta arbitragem necessária, na medida em que a mesma inclui, desde logo, a discussão da legalidade da obrigação de pagamento por parte da demandante.

Em suma: relativamente ao valor em causa a demandante pretende que este tribunal o desonere do seu pagamento, através da declaração da ilegalidade da atuação do demandado, e esta, por sua vez, pretende que este tribunal confirme a da sua atuação e condene aquele no pagamento do valor reclamado na sua contestação escrita.

Tendo-se concluído quanto à admissibilidade da reconvenção importa, agora, analisar se a mesma foi deduzida nos termos e condições legalmente previstos.

O regulamento do CNIACC e a LAV são totalmente omissos quanto à tramitação processual da reconvenção, justificando-se, por isso, a aplicação, supletiva, do regime previsto no CPC. À luz de tal regime este tribunal seria forçado a concluir, desde já, que o pedido reconvenicional não foi deduzido corretamente e que por isso deveria ser rejeitado considerando a fase do processo arbitral em que nos encontramos.

Na verdade, o demandado não menciona sequer a palavra reconvenção, limitando-se a pedir a condenação do demandante no pagamento da quantia acima indicada.

Não obstante, como se deu conta supra, de modo a assegurar a aplicação plena do princípio da economia processual em conjugação com o princípio da tutela jurisdicional efetiva, que tem, desde logo, consagração constitucional, este tribunal assume que o pedido do demandado tem natureza reconvenicional e, por isso, será admitido, apreciado e decidido.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciais e são legítimas e o pedido reconvenicional é admissível.

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 da quantia de **€800,00** com fundamento na atuação ilegal do demandando e pretende a condenação deste no pagamento da quantia de €250,00 a título de indemnização dos danos que lhe causou tal incumprimento.

Por sua vez o demandado pretende que este tribunal julgue improcedente os pedidos da demandante e condene-a pagamento da quantia de €800,00.

Para efeitos de fixação do valor da causa, atendendo ao critério definido no **artigo 299.º/2**, do CPC, aqui aplicado supletivamente, o valor do pedido do demandando em sede de reconvenção não é somado ao valor do pedido formulado pela demandante porquanto os mesmos não se revelam distintos, dado que ambas as partes pretendem conseguir, em seu benefício, o mesmo efeito jurídico.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€800,00** (oitocentos euros), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 299.º/2**, 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 as posições assumidas pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis da demandante, 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. Na primeira semana de junho de 2020 a demandante efetuou no “website” da empresa “X” uma reserva no “Alojamento Local” explorado pelo demandado, pelo período de dezasseis dias, compreendidos entre 28-08-2020 e 13-09-2020, pelo preço total de €1.050,00;
2. Posteriormente recebeu um e-mail de uma colaboradora do demandado, a confirmar a reserva e que nessa data (05-06-2020), descontaria no cartão de crédito da demandante a quantia de €250,00 a título de sinal e princípio de pagamento;
3. Nesse e-mail a citada colaboradora solicita à demandante o pagamento do remanescente do preço, €800,00, no dia da chegada ao alojamento local;
4. A demandante respondeu ao demandado via e-mail comunicando-lhe que estranhava essa forma de pagamento e que cancelaria a sua reserva caso não lhe confirmassem a alteração da forma de pagamento antes das 23:59 do dia 06-06-2020;
5. A demandante foi contactada, então, pelo demandado que a questionou se preferiria que lhe descontasse já a totalidade do valor através do cartão de crédito;

6. A demandante recusou a proposta do demandado, comunicou-lhe que não autorizaria qualquer cobrança através do seu cartão de crédito e exigiu-lhe uma fatura relativa ao valor de €250,00 que já lhe havia descontado;
7. O demandando acordou, então, a demandante que o pagamento seria realizado no momento da chegada desta ao alojamento local;
8. No dia 08-06-2020 a demandante recebeu um e-mail da colaboradora do demandado a informá-la que o pagamento teria de ser realizado duas semanas antes da chegada ao alojamento local;
9. A demandante respondeu dizendo que acordara com o demandando o pagamento no momento da chegada;
10. Posteriormente, o demandando contactou a demandante e informou-a que o pagamento teria de ser realizado antes da chegada;
11. Em resposta a demandante informou-o, novamente, que o acordo passaria pelo pagamento à chegada e que não prescindia do pagamento nesses termos;
12. O demandado informou, então, a demandante que concordava com o pagamento à chegada;
13. Em 09-08-2020 a demandante acordou a colaboradora do demandado a alteração do período de ocupação do alojamento local acima referido;
14. Nessa data a demandante informou a citada colaboradora que pagaria o preço remanescente (€800,00), através de transferência bancária no dia da chegada, ou seja, em 03-09-2020;
15. A citada colaboradora e/ou o demandando não se opuseram ao pagamento nesses termos;
16. Em 11-11-2020 o demandado cancelou a reserva da demandante e não a informou

17. Poucos dias antes de iniciar a ocupação do alojamento local a demandante teve conhecimento do cancelamento da reserva através da consulta do “website” da empresa “X”;

18. Em 23-09-2020 a demandante constatou que lhe fora descontada a quantia de €118,08 no seu cartão de crédito para a empresa “H” (atual “X”);

19. A empresa “H” reembolsou a demandante da quantia cobrada e emitiu as respetivas fatura e nota de crédito;

20. A demandante solicitou o reembolso da quantia de €250,00, mas o demandante recusou-se a fazê-lo.

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 pelos documentos de **fls.5/6/10** dos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 13/14 pelos documentos de **fls.48/49** dos autos;
- c) Quanto ao facto n.º 15 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral;
- d) Quanto ao facto n.º 16 pelo documento juntos aos autos pela demandante;
- e) Quanto ao facto n.º 17 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral;
- f) Quanto ao facto n.º 18 pelo documento de fls.5 dos autos;

- g) Quanto ao facto n.º 19 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral e pelos documentos de fls.34/35/36/38/39/40;
- h) Quanto ao facto n.º 20 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral.

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

Deste modo a demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação do demandado relativamente ao cancelamento do alojamento local.

Pelo contrário, o demandado não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1/2**, do Código Civil, relativamente aos factos impeditivos do direito invocado pela demandante, por um lado, e quanto aos factos constitutivos do direito ao valor reclamado em sede de reconvenção, por outro.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação do demandado é ilícita e, consequentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor reclamado pela demandante a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação do demandado não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07.

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).

“O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;” (artigo 3.º/alíneas a), d), e) e f)).

“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 proteção 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 redação 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 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.” (artigo 12.º/1).

*“O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.*

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, “...provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.”.

Tal ónus da prova consta, igualmente, do referido **artigo 9.º-B/8**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dado que “9 – Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”.

O demandando não afastou estas presunções legais na medida em que não provou os factos que o levaram ao cancelamento da reserva de alojamento local feita pela demandante.

Tendo resultado provado, a partir dos documentos juntos aos autos e pelas declarações de parte prestadas pela demandante, que o demandado cancelou a reserva realizada por aquela, não a informou e, sobretudo, não lhe comunicou as razões de tal decisão, que se trata, na realidade, de uma verdadeira declaração negocial unilateral de resolução do contrato, neste caso sem fundamento, este tribunal concluiu, então, que o incumprimento do contrato é imputável única e exclusivamente ao demandado.

Resultou provado, também, que tal incumprimento provocou danos à demandante, desde logo no que concerne ao facto de ter ficado privada da quantia de €250,00 que havia pago a título de sinal e princípio de pagamento do preço total devido pelo alojamento local.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que o demandado atuou ilícita e culposamente, e por isso, violou as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07.

O conhecimento do pedido reconvenicional formulado pelo demandado fica, por isso, prejudicado, na medida em que não resultou provado nenhum dos factos constitutivos do direito alegado, razão pela qual é liminarmente julgado improcedente por não provado.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto:

a) **Julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno o demandado no pagamento à demandante da quantia de €250,00 a título de indemnização;**

b) **Julgo totalmente improcedente, por não provado, o pedido reconvenicional** e, consequentemente, **absolvo a demandante**, 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 dos **artigos 296.º/1 e 299.º/2**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave 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, 21-08-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,