

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 905/2021.

Demandante: **A**

Demandado: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O contrato de seguro traduz-se numa prestação de serviços de acordo com a definição consagrada no **artigo 3.º/alínea g)**, da lei acima citada (“g) «*Contrato de prestação de serviços*», um contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar;”); **2.º** O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé e aos deveres de informação, à prestação dos serviços segundo padrões de qualidade e proteção dos direitos interesses económicos do consumidor e, ainda, a indemnizar o consumidor pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigos 3.º, 4.º, 8.º, 9.º e 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** Resultando provado da matéria de facto que o sinistro em causa ocorreu nas circunstâncias de tempo, modo e lugar, descritas pelo demandante, confirma-se, então, que a demandada ao recusar-se indemniza-lo pelos danos causados pelo sinistro violou os princípios e direitos do consumidor consagrados na Lei n.º24/96, de 31/07, e, por isso, está obrigada a satisfazer o pedido do demandante no sentido de ser responsabilizada pelo sinistro.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente, no concelho de X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 905/2021, 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 ausência das mesmas na referida audiência, 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, em suma, na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização pelos danos causados em consequência do sinistro ocorrido na sua habitação.

Por sua vez a demandada não contestou, oralmente ou por escrito, a ação arbitral, e esteve ausente e sem representação 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, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se em Braga, na sede deste tribunal arbitral, no dia 20-09-2021, pelas 14:45.

O demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a possibilidade de composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

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 “B”:**

Como se deu conta supra a demandada “B” 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 “B” 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 pagamento de uma indemnização no valor total de €1.115,00 correspondente aos danos que lhe foram causados pelo sinistro objeto deste litígio arbitral.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€1.115,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante pretende que a demandada seja condenada a pagar-lhe a título de indemnização dos danos decorrentes do sinistro ocorrido na sua habitação e que a demandada se recusou a responsabilizar e indemnizar.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.115,00** (mil cento e quinze euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, 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.

Cumprido, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo reclamante no seu articulado, os documentos juntos aos autos, as declarações de parte prestadas pelo demandante que revelando um conhecimento direto dos factos se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas, sem qualquer sinal de contradição entre as mesmas, e, por isso, credíveis, 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 casa de morada de família do demandante é no concelho de X;

2. O demandante é utente da empresa “C.”;
3. Esta empresa fornece água à casa de morada de família do demandante no âmbito de um contrato de prestação de serviços de fornecimento celebrado entre ambos;
4. No dia 30-12-2020 ocorreu um sinistro na casa de morada de família do demandante;
5. O sinistro traduziu-se no rebentamento de um cano de abastecimento de água da rede predial privada do demandante;
6. O demandante participou o sinistro à empresa “C.” no dia 30-12-2020;
7. A empresa em causa reencaminhou a participação para a companhia de seguros “B” em virtude de ter contratado com esta a transferência da responsabilidade pelos sinistros causados pela rede de abastecimento de água;
8. No dia 31-12-2020 um técnico da empresa “C.” deslocou-se à casa de morada de família do demandante para medir a pressão do caudal da rede de abastecimento de água;
9. A pressão era muita e por isso não foi possível medi-la;
10. Nesse dia, da parte da tarde, o técnico em causa contactou o reclamante e informou-o que o excesso de pressão era causado por causa da avaria de uma válvula existente na rede de abastecimento de água sob a responsabilidade da empresa “C”;
11. No dia seguinte o técnico contactou, novamente, o reclamante informou-o que a válvula fora substituída e que a pressão da água era normal;
12. A partir dessa data não se verificou nenhuma situação de excesso de pressão de água na casa de morada de família do reclamante;
13. Posteriormente o reclamante foi visitado por um perito da reclamada que se deslocou duas vezes à sua casa de morada de família;

14. No dia 12-02-2021 o reclamante foi notificado da comunicação da reclamada a declinar a responsabilidade pelo sinistro;
15. O reclamante solicitou à reclamada cópia do relatório da peritagem;
16. A reclamada nunca disponibilizou à reclamante cópia do relatório que fundamenta a sua decisão de recusa da responsabilidade pelo sinistro ocorrido;
17. O rebentamento ocorrido na rede predial privada do reclamante foi provocado pelo excesso de pressão existente na rede de abastecimento de água sob exploração e gestão da empresa “C”;
18. O sinistro provou danos na máquina de lavar a louça;
19. A máquina de lavar a louça foi adquirida pelo demandante em 2018 pelo preço de €385,00;
20. A máquina de lavar a louça ficou inutilizada não sendo suscetível de reparação;
21. O custo de aquisição de uma máquina nova cifra-se em €385,00.

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

1. O sinistro provocou danos em sete torneiras da casa de morada de família do demandante;
2. O sinistro provocou danos nos móveis da cozinha da casa de morada de família do demandante;
3. A pressão na rede de abastecimento de água não ultrapassou os 7kg/cm²;
4. A rede de abastecimento de água está preparada para suportar uma pressão entre 8-10kg/cm².

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 por aceitação das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 4/5 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto ao facto n.º6 pelo documento de fls.5 dos autos;
- d) Quanto aos factos n.ºs 7/8/9/10/11/12/13 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;
- e) Quanto ao facto n.º14 pelo documento de fls.3 dos autos;
- f) Quanto aos factos n.ºs 15/16/17/18 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;
- g) Quanto ao facto n.º19 pelos documentos de fls.16/17 dos autos;
- h) Quanto aos factos n.ºs 20/21 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;
- i) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3, da matéria de facto que não resultou provada, em virtude do demandante e da demandada não terem logrado, desde logo, provar os factos que alegaram, constitutivos do direito invocado, não dando, assim, cumprimento ao ónus da prova previsto no **artigo 342.º**, do Código Civil.

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais e determinantes as declarações de parte prestadas pelo reclamante que se revelaram verdadeiras, assertivas, coerentes, espontâneas e, por isso, credíveis, não demonstrado qualquer sinal de contradição entre si e o que o mesmo havia declarado por escrito desde a reclamação inicial até à fase arbitral deste litígio.

A partir das mesmas foi possível apurar as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que ocorreu o sinistro e os danos causados pelo mesmo.

Não logrou, contudo, provar todos os danos que alegou terem sido causados, designadamente nas torneiras e nos móveis da cozinha.

O silêncio da reclamada na fase arbitral deste litígio, que foi o denominador comum da postura revelada pela mesma ao longo das diversas fases deste processo, só interrompido na fase de mediação para justificar que declinou a responsabilidade pelo sinistro em virtude da pressão registada ser inferior à suportada pela rede e, por isso, nunca poderia ter sido causadora do sinistro e dos danos alegados pelo reclamante, não se traduz, como se deu conta supra, na confissão dos factos alegados pelo demandante na sua causa pedir.

De igual modo não está obrigada sequer a intervir na fase arbitral deste processo, todavia, este tribunal arbitral é livre para apreciar a conduta da reclamada, designadamente na omissão de apresentação do relatório de peritagem, o tal que fundamenta a sua decisão de declinação de responsabilidade.

A prova produzida nos presentes autos resultou, então, das declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelos documentos que este juntou aos autos.

V. – Enquadramento de Direito:

Este tribunal arbitral é convocado para apreciar e decidir se existiu um sinistro na casa de morada de família do demandante, se o mesmo é imputável à empresa “C.”, se causou danos e, em caso de resposta afirmativa, quais os danos e o montante necessário para a sua reparação.

Alegando o demandante que o sinistro foi provocado pelo excesso de pressão na rede de abastecimento de água sob a gestão e exploração da empresa “C.” cabia-lhe, então, à luz das regras do “ónus da prova”, previstas no **artigo 342.º** e seguintes, do Código Civil, fazer prova dos factos constitutivos do direito que alegou.

A versão que apresenta dos factos encontra-se vertida na reclamação inicial e assenta, fundamentalmente, no facto de ter ocorrido durante alguns dias um excesso de pressão na rede de abastecimento de água que provou o rebentamento/ruturas na rede predial privada da sua casa de morada de família, ao ponto de danificar sete torneiras e a máquina de lavar a louça que, por sua vez, geraram uma inundação que danificou os móveis da cozinha.

Em suma: o reclamante propôs-se provar este facto constitutivo da responsabilização da reclamada, para quem a empresa “C.” transferiu a responsabilidade, que invoca na sua reclamação inicial.

Sucedde, porém, que conseguiu fazê-lo, como resultou suficientemente da matéria de facto que resultou provada e não provada.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada e não provada revelaram-se essenciais, desde logo, as declarações de parte do reclamante e os documentos juntos aos autos pelo mesmo.

A partir destes documentos este Tribunal Arbitral pode concluir, desde logo, pela existência do sinistro, a sua causa e os danos que foram causados, que contrariamente ao que foi alegado pelo demandante se limitaram à máquina de lavar a louça, dado que relativamente aos demais danos não logrou provar a sua existência.

Assim, o demandante provou a sua versão dos factos, tendo, por isso, cumprido o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, por um lado, e a partir da prova que produziu permitiram que este Tribunal Arbitral desse como provada a versão do sinistro apresentada por si, por outro, concluindo, por isso, pela responsabilidade integral daquele.

Enquanto consumidor o demandante tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos, conforme resulta do **artigo 3.º/alíneas a) e e)**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

No que concerne ao *“Direito à qualidade dos bens e serviços”* dispõe o **artigo 4.º**, da lei acima citada, que *“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.”*

Por sua vez, quanto ao *“Direito à proteção dos interesses económicos”*, consagra o **artigo 9.º**, da referida lei, que *“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.”*

O **artigo 12.º/1**, do diploma invocado, consagra, também, que o *“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

Resultando provado da matéria de facto que o acidente de viação em causa ocorreu nas circunstâncias de tempo, modo e lugar, descritas pela demandada, confirma-se, então, que esta violou os princípios e direitos do consumidor

consagrados na Lei n.º24/96, de 31/07, e, por isso, estando, por isso, obrigada a satisfazer o pedido do demandante no sentido de ser responsabilizada, parcialmente, pelo sinistro.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €385,00, a título de indemnização dos danos causados na sua máquina de lavar a louça, absolvendo-a, contudo, dos demais pedidos de indemnização**, 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 **€1.115,00** (mil cento e quinze euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, 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, 14-11-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,