

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 574_2023.

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 prestado um dos serviços contratados (reparação de ponto de infiltração), pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, assiste-lhe o direito a ser indemnizado pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**), não lhe assistindo, contudo, o direito a ser indemnizado relativamente à prestação de serviços que foi prestada nos termos e condições contratados com a demandada (detecção de infiltração).

I. - Relatório:

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

O demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **574_2023**, contra a demandada.

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.

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 condenação do reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de €492,00 por conta dos danos materiais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços defeituosa por parte daquele.

A demandada apresentou contestação escrita através da qual se defendeu por exceção e impugnação pugnando, a final, pela improcedência total da ação e pela 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, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

a demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 06-06-2023, pelas 09:45.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada representada pelo Sr.º R, gerente, e pelo Sr.º Dr.º J, Advogado, não tendo as partes logrado a 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:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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 reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de €492,00 por conta dos danos materiais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços defeituosa por parte daquela.

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 **€492,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pelo demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€492,00** (quatrocentos e noventa e dois 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, das declarações de parte do reclamante, que confirmou o teor da reclamação inicial, as declarações de partes prestadas pelo representante legal da reclamada, que se limitou, também, a confirmar o teor da contestação escrita, 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 a demandada para a prestação do serviço de deteção de infiltração de água no interior da sua habitação sita no local melhor identificado nos autos;
2. A demandada ordenou, então, a deslocação à habitação do demandante, de uma equipa técnica para realização daquele serviço;
3. Quando se encontrava no interior da habitação do demandante a equipa de técnica da demandada solicitou ao demandante que informasse os locais da infiltração para apurarem, desde logo, o possível ponto de infiltração;
4. O demandante indicou a existência de infiltrações de água na cozinha e num dos quartos;
5. A equipa técnica deslocou-se àquelas divisões da habitação do demandante e, após dialogar com este, acordaram, então, procurar o ponto de infiltração no telhado de cobertura da habitação, por se revelar o local mais provável daquele;
6. O demandante e a equipa técnica da demandada deslocaram-se ao telhado da cobertura da habitação;
7. A equipa técnica confirmou a existência de pontos de infiltração de água no telhado da cobertura;
8. A equipa técnica da demandada prestou o serviço contratado pelo demandante: deteção de pontos de infiltração de água no telhado da cobertura da habitação;
9. O demandante e demanda acordaram a reparação dos pontos de infiltração;
10. O serviço de reparação foi mal-executado;

11. A demandada reconheceu a desconformidade do serviço prestado;
12. A demandada disponibilizou-se para devolver a quantia de €192,00 ao demandante;
13. O demandante recusou o recebimento deste valor.
14. O demandante pretende a devolução da totalidade do valor pago à demandada: €250,00 pelo serviço de detenção e €150,00 pelo serviço de reparação, acrescido do respetivo iva.

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 1-7 por acordo das partes resultante das declarações de parte prestadas pelo demandante e pelo representante legal da demandada em sede de audiência arbitral;
- b) Quanto ao facto n.º8 por confissão resultante das declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto ao facto n.º9 por acordo das partes resultante das declarações de parte prestadas pelo demandante e pelo representante legal da demandada em sede de audiência arbitral;
- d) Quanto aos factos n.º10-12 por confissão escrita da demandada na sua contestação e por confissão resultante das declarações de parte prestadas pelo seu representante legal em sede de audiência arbitral;

- e) Quanto aos factos n.ºs 13-14 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral.

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais e determinantes as declarações de parte prestadas pelo demandante e pelo representante legal da demandada, ambas em sede de audiência arbitral, pois a partir das mesmas foi possível apurar, desde logo, os termos e condições dos serviços contratados entre as partes.

A partir da confissão resultante das declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral foi possível apurar, também, que as partes acordaram que o serviço de deteção seria realizado no telhado e que a equipa técnica da demandada realizou o serviço, ou seja, detetou os pontos de infiltração de água.

As declarações do demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, na medida em que reconhece, expressamente, que o serviço de deteção foi realizado com sucesso, 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 pela demandante da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, provar a tese expandida pela demandada na sua contestação.

A partir da confissão escrita da demandada na sua contestação este tribunal apurou que o serviço de reparação foi prestado em desconformidade com o contrato celebrado com o demandante.

A partir da confissão escrita dos factos pela reclamada na sua contestação, que por ser uma confissão arbitral é irretratável e com força probatória plena contra a mesma, enquanto confitente, nos termos e com os efeitos previstos no Código Civil para a confissão judicial.

A confissão da demandada é tão notória ao ponto de reiterar, por escrito, na sua contestação, que “...*A reclamada já concedeu nestes autos que a reparação não foi bem efetuada e prontificou-se a devolver o valor que recebeu pela reparação - €192,00.*”.

Esta confissão da demandada seria prova suficiente para este tribunal arbitral condenar, liminarmente, sem necessidade de qualquer produção de prova adicional, a demandada no pedido formulado pelo demandante.

V. – Enquadramento de Direito:

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 prestado um dos serviços contratados (reparação de ponto de infiltração), pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, assiste-lhe o direito a ser indemnizado pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**), não lhe assistindo, contudo, o direito a ser indemnizado relativamente à prestação de serviços que foi prestada nos termos e condições contratados com a demandada (deteção de infiltração).

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência, parcial, da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela condenação da demandada num dos pedidos e na sua absolvição do outro.

VI. – Decisão:



Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente:

- a) **Condeno a demandada no pagamento da quantia de €192,00 ao demandante;**

- b) **Absolvo a demandada do pedido de pagamento da quantia de €350,00 ao 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 **€492,00** (quatrocentos e noventa e dois 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, 07-06-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,