

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1819\_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** Tendo a demandada prestados 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 indemnizado 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 nas Caldas da Rainha, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **1819\_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 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 da reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de €500,00 por conta dos danos materiais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços defeituosa por parte daquela.

A demandada apresentou contestação escrita na fase “arbitral” deste processo tendo-se defendido por impugnação e exceção, alegando, para o efeito, que prestou os serviços em conformidade com o contrato celebrado com o reclamante e que por isso não lhe assiste o direito ao pedido de indemnização formulado, pugnando, a final, pela improcedência total, por não provado, da ação arbitral e pela sua absolvição do pedido.

#### **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 11-01-2023, pelas 10:00.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo seu representante legal, Sr.º JN.

Ambas as partes constituíram mandatários e os mesmos estiveram presentes na audiência arbitral.

A conciliação entre as partes frustrou-se não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral.

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 demandante pretende que este tribunal condene a reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de €500,00 por conta dos danos materiais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços defeituosa por parte daquela, e esta pretende, por sua vez, a improcedência total da ação e a sua absolvição do pedido.

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 **€500,00**, 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 **€500,00** (quinhentos 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 e do representante legal da reclamada, os depoimentos das testemunhas arrolas pelas partes, 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 reclamante contratou os serviços da reclamada para realização do funeral da sua tia, M, falecida em 24-12-2021;
2. O reclamante leu, compreendeu e assinou o requerimento para inumação da sua tia no 2.º cemitério paroquial de Tornada, no concelho das Caldas da Rainha;
3. Através do dito requerimento o reclamante requereu à JF da UF de Tornada e Salir do Porto a inumação da sua tia na sepultura n.º000;
4. Foi o reclamante que indicou à reclamada na sepultura n.º000;
5. O reclamante estava convencido que a sepultura n.º000 fora concessionada à sua família;
6. A tia do reclamante foi inumada na sepultura n.º000 pela reclamada no dia 27-12-2021;
7. A reclamada não contactou previamente a JF da UF porque confiou na informação prestada pelo reclamante relativamente à titularidade do direito sobre a sepultura n.º000;
8. A sepultura n.º000 foi concessionada em dezembro de 2012 a J;

9. Após a inumação e quando se dirigiu à sede da JF da UF o colaborador da reclamada, S, foi informado pelo PJ da UF que a sepultura n.º000 não pertencia à falecida, ao reclamante ou a algum membro da família desta, mas ao cidadão acima referido;
10. O colaborador da reclamada informou imediatamente o reclamante do sucedido;
11. A JF da UF diligenciou junto do concessionário no sentido do mesmo libertar a sepultura para o reclamante;
12. O cidadão recusou o pedido da JF da UF e solicitou a exumação da tia do reclamante;
13. A JF da UF diligenciou junto do Ministério Público por autorização para realizar a exumação;
14. O Ministério Público autorizou a exumação da tia do reclamante e sua inumação noutra sepultura;
15. O reclamante solicitou à reclamada um orçamento para a prestação desse serviço;
16. A reclamada informou que o custo do serviço seriam €500,00;
17. O reclamante aprovou o orçamento e contratou o serviço à reclamada;
18. A reclamada realizou o serviço contratado e faturou-o ao reclamante;
19. O reclamante não pagou o serviço à reclamada.

**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 ao facto n.º1 por acordo das partes;

- b) Quanto ao facto n.º2 por confissão do reclamante nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral e pelo Doc.3 junto com a contestação (requerimento);
- c) Quanto ao facto n.º3 pelo Doc.3 junto com a contestação (requerimento);
- d) Quanto aos factos n.ºs 4/5 por confissão do reclamante nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral;
- e) Quanto ao facto n.º6 por acordo das partes;
- f) Quanto ao facto n.º7 pelo depoimento da testemunha S e pelas declarações de parte prestadas por JN, representante legal da reclamada;
- g) Quanto ao facto n.º8 pelo depoimento da testemunha JL, da JF da UF de Tornada e Salir do Porto;
- h) Quanto ao facto n.º9 pelos depoimentos das testemunhas S e JL;
- i) Quanto ao facto n.º10 pelo depoimento da testemunha S;
- j) Quanto aos factos n.ºs 11/12 pelo depoimento da testemunha JL;
- k) Quanto ao facto n.º13 pelo Doc.2 junto com a contestação;
- l) Quanto ao facto n.º14 por acordo das partes;
- m) Quanto ao facto n.º15 pelo Doc.1;
- n) Quanto ao facto n.º16 pelo depoimento da testemunha S e pelas declarações de parte prestadas por JN, representante legal da reclamada;
- o) Quanto ao facto n.º17 por confissão do reclamante nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral;

p) Quanto ao facto n.º18 por acordo das partes;

q) Quanto ao facto n.º19 por confissão do reclamante nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral.

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos, designadamente o requerimento relativo à inumação da tia do reclamante, a comunicação dirigida pelo PJ da UF de Tornada e Salir do Porto ao Ministério Público e, ainda, o e-mail do reclamante dirigido à reclamada a solicitar o serviço de trasladação e o respetivo custo.

Revelaram-se, ainda, essenciais e determinantes, as declarações de parte prestadas pelo reclamante, porquanto consubstanciam um conjunto de confissões de factos que aproveitam à reclamada, sendo certo que as mesmas foram prestadas com autenticidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade, atribuindo-lhe, por isso, este tribunal arbitral, força probatória plena contra o confitente, em benefício da tese da reclamada, nos termos previstos no código civil.

Destas confissões destacam-se, desde logo, as relativas à indicação do número da sepultura, em que o reclamante confessa que foi ele que indicou o número da sepultura à reclamada, por um lado, e que leu, compreendeu e assinou o requerimento para inumação do qual consta o número da sepultura por si indicado, por outro.

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 foi o reclamante que indicou o número da sepultura à reclamada.

Da conjugação dos documentos com as confissões do reclamante, assim como o depoimento da testemunha S, que revelando conhecimento direto dos factos depôs com verdade, autenticidade e, por isso, com credibilidade, este tribunal arbitral concluiu, então, que o demandante não logrou provar a sua versão dos factos e que a demandada conseguiu, ao invés, demonstrar e provar a sua tese.

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

As partes litigantes apresentam versões dos factos diametralmente opostas.

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços relativamente ao qual se colocam três 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> A demandada está obrigada a indemnizar o reclamante pela quantia peticionada pelo mesmo.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde afirmativamente à primeira questão e negativamente segunda questão, ou seja, ficou provado, suficientemente, nos presentes autos, que os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins a que destinavam.

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 realizar o serviço funerário da sua tia.

Para o efeito a reclamada solicitou ao reclamante que lhe indicasse o número da sepultura onde aquela seria inumada, tendo o mesmo indicado o número que resultou provado.

A reclamada, como é habitual nestas situações, confiou no que lhe foi dito pelo reclamante e, desse modo, preparou, então, a prestação do serviço funerário, que foi realizado na presença do reclamante e sem qualquer tipo de reclamação da sua parte.

Só depois da realização do serviço é que a reclamada tomou conhecimento que a sepultura em causa pertencia a outro titular, que não o reclamante, e que este lhe havia indicado, erradamente, o número da sepultura.

Facto, aliás, confessado pelo mesmo em sede de audiência arbitral, ou seja, o reclamante reconhece que indicou à reclamada a sepultura errada.

Então, assim sendo, porque é que o reclamante considera que a reclamada prestou um serviço defeituoso e pretende, por isso, ser indemnizado?

Porque de acordo com o mesmo à reclamada seria exigível que não se bastasse com a palavra do reclamante e que procurasse apurar, junto da JF da UF, responsável pelo cemitério, se, de facto, a sepultura lhe pertencia.

Ora, tendo a reclamada confiado no que lhe foi dito pelo reclamante, a questão passaria, então, por saber, se lhe seria exigível tal diligência.

Este tribunal arbitral considera que não. Ao “homem médio”, representado nas figuras do colaborador da reclamada, S, e do seu representante legal, JN, não seria exigível a diligência invocada pelo reclamante.

Aliás, tal diligência só poderia equacionar-se se o reclamante tivesse dúvidas, o que não foi o caso, dado que ele assinou, inclusivamente, o requerimento destinado à inumação com a indicação do número da sepultura transmitido por si à reclamada.

Por outro lado, a partir do momento em que o reclamante solicita, por escrito, à reclamada, que realize a transladação e que apresente o respetivo custo, este demonstrou, claramente, que pretendia que o serviço fosse realizado e qual o seu custo.

Como nos ensina a gíria popular “só pergunta o preço quem tem interesse em comprar...”.

Cai, assim, por terra, a tese do reclamante, que qualifica como defeituoso o serviço prestado pela reclamada.

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 prestados 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 indemnização pelos danos que alega 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, conseqüentemente, pela absolvição da demandada do pedido.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, 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 **€500,00** (quinhentos 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, 08-02-2023.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,