

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2292_2024.

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 pela 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**).

I. - Relatório:

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

A demandante **A.**, residente na ----, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **2292_2024**, 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 da 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €240,00 por conta dos danos materiais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços defeituosa por parte daquele.

A demandada contestou, por escrito, a ação arbitral, defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que cumpriu o contrato de prestação de serviços e que se limitou a cobrar, mensalmente, as mensalidades previstas contratualmente, pugnando, por isso, pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e pela sua absolvição do pedido.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

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 25-09-2024, pelas 16:00.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada representada pelo Sr.º Dr.ºX, 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.

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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral 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 condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €240,00 por conta dos danos materiais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços defeituosa por parte daquele.

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 **€240,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pela demandante.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, os depoimentos das testemunhas C e I, trabalhadoras da demandada, que revelando conhecimento direto dos factos depuseram com autenticidade, genuinidade, credibilidade e, por isso, com verdade, os documentos juntos aos autos, os

factos admitidos por acordo e /ou 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. Em 15-05-2017 as partes celebraram um contrato de prestação de serviços através do qual e mediante o pagamento de um preço mensal a demandante poderia frequentar os serviços do “H” da demandada na unidade hoteleira denominada “M”, em ----;
2. Na data da assinatura do contrato a demandada informou a demandante do regulamento interno do “H”;
3. Em 29-08-2023 a demandada enviou para a demandante cópia do regulamento interno;
4. No período de setembro de 2023 a março de 2024, com exceção do dia 04-12-2023, em que a demandante utilizou os serviços contratadas com a demandada, a demandante não utilizou aqueles serviços por razões de saúde;
5. A demandante não comunicou, oralmente ou por escrito, à demandada, que estaria ausente durante aquele período, por razões de saúde;
6. Durante aquele período a demandada cobrou, mensalmente, através de débito direto na conta bancária, as mensalidades (preço), contratado com a demandante;
7. No dia 29-04-2024 a demandante entregou à demandada um atestado médico;
8. No atestado médico é dito que a demandante se encontrou doente e impossibilitada de frequentar a piscina do “H” no período de setembro de 2023 a 31-03-2024;
9. O atestado foi emitido em 18-04-2024;

10. A demandada recusou o reembolso à demandante do valor das mensalidades relativas ao período em que não frequentou o “H”;
11. A demandante denunciou o contrato de prestação de serviços em 19-06-2024 com efeitos a partir de 01-07-2024.

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 pelos depoimentos das testemunhas C e I;
- c) Quanto ao facto n.º3 pelo e-mail junto com a contestação;
- d) Quanto aos factos n.ºs 4-6 pelos depoimentos das testemunhas C e I;
- e) Quanto aos factos n.ºs 7-9 pelo atestado médico junto aos autos;
- f) Quanto aos factos n.ºs 10-11 pelas comunicações escritas trocadas entre as partes juntas com a contestação.

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos e os depoimentos das testemunhas C e I.

A partir dos documentos foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, condições e termos do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, por um lado, e as razões que impossibilitaram a demandante de frequentar o “H” da demandada desde setembro de 2023 a 31-03-2024, por outro.

Ainda a partir dos documentos, designadamente das comunicações trocadas entre as partes, foi possível apurar as datas em que a demandante denunciou o contrato e em que a denúncia produziu efeitos, assim como as razões da recusa do reembolso à demandante do valor das mensalidades dos meses em que não frequentou o citado clube.

A partir dos depoimentos das testemunhas C e I foi possível apurar que a demandante foi informada, teve acesso e conhecia o regulamento interno do clube, que a demandada não comunicou, oralmente ou por escrito, a impossibilidade de frequentar a piscina do clube, e que a mesma nesse período, no dia 03-12-2023, esteve no clube e beneficiou dos serviços prestados pela demandada.

A demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (*“11 - Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”*), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que *“2. As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, exceto nos casos em que a lei o proibir.”*

Da matéria de facto que resultou provada a demandada logrou ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o cumprimento da obrigação de prestação de serviços de acordo com os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade enunciados naquele diploma.

V. – Enquadramento de Direito:

Este tribunal arbitral foi convocado para conhecer e decidir se os serviços contratados pela demandante à demandada foram cumpridos e, em caso de resposta negativa, se o incumprimento consubstancia uma violação do contrato e da lei e, ainda, se causou danos à demandante.

As partes manifestam posições diametralmente opostas relativamente ao objeto deste litígio arbitral.

A demandante alega o direito ao reembolso dos valores das mensalidades relativas aos meses que alega não ter frequentado o clube da demandada com fundamento na circunstância de se encontrar doente durante aquele período e, por isso, impossibilitada de beneficiar dos serviços do clube, constituindo este o facto constitutivo daquele direito, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

A demandada alega, por sua vez, que não assiste tal direito à demandante, porquanto, à luz do regulamento interno do clube, que logrou provar que aquela conhecia, não cumpriu as regras de “Suspensão Temporária”, constituindo este o facto impeditivo do direito alegado pela demandante, de acordo com o disposto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil.

Vejam, então, o que nos diz o regulamento interno do “H”, relativamente ao qual resultou provado que a demandante fora informada acerca do mesmo quando celebrou o contrato, que o conhecia e que lhe fora disponibilizada cópia via e-mail mesmo antes do período de suspensão de frequência do clube: *“Suspensão Temporária: Os sócios poderão suspender a sua adesão nos seguintes casos: -Motivos de saúde, desde que devidamente justificados e comprovados, por escrito, por um Médico; -Motivos profissionais, no caso de mudança de local de trabalho por tempo indeterminado, devidamente comprovados; -O aviso de suspensão tem de ser feito até quinze dias após o seu início (por e-mail ou presencialmente entregando a respetiva declaração médica prescrita).”*

Confrontando a matéria de facto que resultou provada com o regulamento interno do clube da demandada, que consagra as regras da suspensão temporária da frequência dos serviços prestados, este tribunal arbitral forma, então, a convicção, que a demandante não deu cumprimento às regras que se obrigara a cumprir aquando da celebração do contrato, porquanto, pese embora tivesse motivos de saúde que poderiam ter justificado a suspensão temporária, a verdade é que não informou, no prazo e condições previstas no regulamento, a demandada, só o tendo feito posteriormente, quando já cessara o impedimento de frequentar o clube e beneficiar dos seus serviços.

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**).

Concluindo, tendo a demandada prestados os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, por um lado, e não tendo a demandante cumprido as regras de suspensão temporária, que lhe permitiria não pagar as mensalidades durante o período de suspensão, não lhe assiste o direito a ser indemnizada pelos danos que alega que lhe foram causados (**artigo 12.º**), no caso a quantia de €240,00.

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 **€240,00** (duzentos e quarenta 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.

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, 16-10-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,