

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1085/2020.

Demandante: A

Demandada: 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 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 origem 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** O Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu **artigo 17.º**, sob a epígrafe “Informações pré-contratuais” que “1 — Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada: ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;”; **5.º** Estas informações pré-contratuais “...são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis.” - **artigo 17.º/4** –, tem “Caráter vinculativo” e “...fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresse entre as partes.” (artigo 19.º/1); **6.º** Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a “1 — A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar...”, salvo em situações excecionais que constam daquele artigo.

7.º Por sua vez, da norma do **artigo 29.º/2**, sob a epígrafe “*Redução do preço e indemnização por danos*”, resulta, ainda, que “*2 — O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais.*”; **8.º** Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada B atuou ilícita e culposamente, em violação, clara, das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 17.º, 19.º, 24.º e 29.º**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, causando danos patrimoniais que têm de ser indemnizados.

I. - Relatório:

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

A demandante. A, residente na X, no concelho de H, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1085/2020, contra a demandada **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 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 no valor de €238,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

A demandada apresentou contestação escrita através da qual se defendeu por exceção, invocando, para o efeito, a incompetência territorial deste tribunal para apreciar e decidir este litígio, afirmando, por sua vez, a competência territorial do tribunal arbitral sediado no CACCL (Centro de Arbitragem de Conflitos e Consumo de Lisboa).

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, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A demandada apresentou a sua contestação escrita em 19-10-2020.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 27-10-2020, pelas 14:00.

A demandante encontrava-se presente e a demandada representada pela Dr.^a P, Advogada, tendo-se frustrado 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: **Competência Territorial do Tribunal Arbitral do CNIACC**

Na sua contestação escrita a demandada suscitou a incompetência territorial deste tribunal para apreciar e decidir este litígio arbitral e a sua absolvição da instância.

Vejamos, então, se assiste razão à demandada na invocação da exceção dilatória da incompetência territorial:

A competência territorial do CNIACC encontra-se consagrada no **artigo 3.º**, do seu regulamento, sob a epígrafe “*Atuação supletiva*”, que dispõe que “*O Centro é de âmbito nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes centros de arbitragem do consumo.*”.

Da norma do **artigo 3.º** resulta, então, que o tribunal arbitral sediado no CNIACC só será competente para conhecer e decidir os litígios que não sejam da competência territorial dos outros centros de arbitragem.

Resulta da matéria de facto constante dos presentes autos que o litígio tem por objeto uma prestação de serviços contratada à distância e fora do estabelecimento comercial, através da página “web” da demandada, pela demandante que reside nos H.

O H não integrando a “*Área Metropolitana de Lisboa*” encontra-se, assim, fora da jurisdição do tribunal arbitral sediado no “*Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa*” (CACCL), de acordo com o disposto no **artigo 3.º** do regulamento deste centro, que dispõe que “*O Centro possui um âmbito territorial correspondente ao da Área Metropolitana de Lisboa.*”.

Acresce que não se encontrando tal arquipélago sob a jurisdição de nenhum tribunal arbitral constituído especificamente para apreciar e julgar os litígios do mesmo aplica-se, então, a norma do **artigo 3.º**, acima citada, que afirma a competência nacional e supletiva deste tribunal.

Em face do exposto julga-se totalmente improcedente, por não provada, a exceção dilatória da incompetência territorial invocada pela demandante, deste modo, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 18.º**, da LAV, **o Tribunal Arbitral sediado no CNIACC como territorialmente competente para apreciar e julgar este litígio do consumo.**

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 arbitral condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €238,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€238,00** (duzentos e trinta e oito euros), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, 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 a posição assumida 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 pela mesma, o depoimento da testemunha L, 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. A demandante adquiriu à demandada através do seu “Website” dois bilhetes para a viagem de avião K para o dia 19-09-2019 com o itinerário seguinte: 1.º voo, operado pela U, para a rota KK, com partida às 16:30; 2.º voo, operadora pela I, para a rota KKK, com partida às 21:20;
2. A demandante soube com antecedência que não conseguiria comparecer na data e hora marcadas para estes voos;
3. A demandante diligenciou junto da demandada no sentido de substituir aqueles voos;
4. Para o efeito a demandante recorreu à brochura “24h” fornecida pela demandada;
5. O formulário em causa informa o seguinte: *“Uma equipa multidisciplinar, sempre disponível para facultar-lhe toda a informação que necessite antes, durante e depois da viagem: Informação básica, modificações, cancelamentos ou imprevistos, entre outros. Se durante a viagem tem algum imprevisto, tem à sua disposição um serviço de 24 horas durante os 365 dias do ano: 00351 211 119 898.”*;
6. Até ao dia da viagem a demandante não conseguiu contactar a demandada;
7. No dia da viagem a demandante tentou contactar telefonicamente a demandada através do número indicado no formulário “24h” para obter informações acerca da substituição dos voos;
8. O centro de atendimento telefónico não atendeu nenhuma das onze chamadas realizadas pela demandante;
9. Algumas dessas chamadas duraram mais de onze minutos;



10. A resposta do centro de atendimento telefónico foi sempre a mesma: *“De momento não há operador disponível para o atender”*;
11. Esta situação repetiu-se durante todo o dia da viagem;
12. Às 16:46 desse dia a demandante ainda enviou um e-mail à demandada;
13. A demandada não respondeu às chamadas telefónicas e ao e-mail;
14. A demandada não prestou à demandante o serviço de apoio publicitado na brochura “24h”;
15. A demandante não viajou no voo contratado à demandada;
16. A demandada contratou outra viagem de avião noutra transportadora aérea e pagou o respetivo preço do bilhete;
17. Na noite de 19-09-2019 para 20-09-2019 pernitou no aeroporto.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 5, 6, 7, 8 e 9, pelos documentos que se encontram juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 17, pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha L que tem conhecimento direto dos factos pois viajou conjuntamente com a demandante e passou pela mesma situação.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte da demandante e da testemunha L, dada a genuinidade e autenticidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações e/ou do depoimento, 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 indemnizada pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente à prestação das informações acerca dos voos previstos para 19-09-2019.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 33.º/2**, consagra que a ausência de impugnação dos factos, como sucedeu neste caso dado que a demandada se defendeu, apenas, por exceção, não tem como consequência a aceitação das alegações da demandante, também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a conduta da demandada.

Embora tendo intervindo na fase “arbitral” deste processo a demandada não logrou, contudo, provar que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem não lhe é imputável.

Este tribunal arbitral concluiu, assim, que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 29.º/2**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada “B” 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 da demandada “B1” não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07, e no Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

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 protecção 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 Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece, por sua vez, o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu **artigo 17.º**, sob a epígrafe “Informações pré-contratuais” que “1 — Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto -lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada; ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;”.

Estas informações pré-contratuais “...são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis.” - **artigo 17.º/4** –, tem “Caráter vinculativo” e “...fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresse entre as partes.” (artigo 19.º/1).

Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a “1 — *A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar...*”, salvo em situações excepcionais que constam daquele artigo.

Por sua vez, da norma do **artigo 29.º/2**, sob a epígrafe “*Redução do preço e indemnização por danos*”, resulta, ainda, que “2 — *O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b)*

Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.”.

Aplicando o direito acabado de citar à matéria de facto que resultou provada este tribunal conclui, sem margem para dúvidas, que a demandada “B” criou na demandante a firme convicção que estaria disponível para lhe prestar toda a assistência que a mesma necessitasse relativamente ao voo em causa, tal como anunciado na brochura que lhe disponibilizou no momento em que celebraram o contrato.

Resultou provado, igualmente, que o serviço de assistência durante “24h” foi condição sem a qual à não teria contratado os serviços da demandada para aquisição dos bilhetes para a viagem de avião no voo em causa.

Este tribunal arbitral não tem dúvidas que tal condição ficou estabelecidas entre as partes, que por se tratar de informação pré-contratual tem carácter vinculativo e é parte integrante do contrato celebrado entre as partes, que a demandada não cumpriu os termos de contrato de viagem no que concerne à prestação da informação e da assistência que estava contratualmente obrigada.

Não provando que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 29.º/2**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, que dispõe, em suma, que “2 — *O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.*”.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada “B” atuou ilícita e culposamente, em violação, clara, das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 17.º, 19.º, 24.º e 29.º**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

Da matéria de facto resultou igualmente provado que a atuação da demandada “B” causou danos patrimoniais à demandante, desde logo a quantia de €238,00 que pagou pelos bilhetes pela viagem de avião que não realizou conjuntamente com o seu companheiro, a testemunha L.

Considerando a atuação ilícita e culposa da demandada “B” este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização dos danos patrimoniais no montante de €238,00, tendo em conta o critério previsto no **artigo 566.º/2**, do Código Civil, porquanto corresponde, precisamente, à quantia que a demandante havia pago à demandada pelos bilhetes de avião.

Nos termos do disposto no **artigo 563.º**, do Código Civil, *“A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.”*

Este tribunal conclui, assim, pela verificação de todos pressupostos da responsabilidade civil e pela obrigação da demandada B indemnizar a demandante pelos danos que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita e culposa.

O princípio geral da obrigação de indemnização, consagrado no **artigo 562.º**, do Código Civil, conjugado com a norma do **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, determinam que a demandada “B” tem o dever de reconstituir a situação que existiria caso não tivesse atuado ilícita e culposamente.

Não sendo possível a reconstituição natural a indemnização pelos danos causados terá de fixar-se em dinheiro, de acordo com o disposto nos **artigos 564.º e 566.º**, do Código Civil.

Neste caso a reconstituição natural não é possível e, por isso, a demandada “B” tem o dever de indemnizar em dinheiro o demandante, mais concretamente no montante de €238,00.



V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €238,00 (duzentos e trinta e oito euros), a título de indemnização, no prazo máximo de **10** (dez), dias, a contar da notificação da presente sentença, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em €238,00 (duzentos e trinta e oito euros), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, 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.

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, 11-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,