

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2440/2021

Demandante: A

Demandado: 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 protecção 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 redacção 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**); **4.º** Tendo resultado provado para este tribunal que A demandada não cumpriu os termos e condições do contrato celebrado com a demandante o mesmo atuou, assim, ilicitamente, em violação das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, causando danos patrimoniais à demandante que têm de ser indemnizados mediante o reembolso da quantia de €155,00.

I. - Relatório:

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

A demandante apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2440/2021, 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 da 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 €155,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da sua atuação ilícita.

A demandada não interveio na fase “arbitral” deste processo, não apresentou contestação, escrita ou oral, e não esteve presente ou representada 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 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 no prazo previsto para o efeito nesta norma e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A demandada não apresentou contestação escrita no prazo que lhe foi concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 15-02-2022, pelas 14:15.

A demandante encontrava-se presente e a demandada ausente e sem representação tendo-se frustrado, por isso, 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 - Omissão de apresentação de contestação pela demandada:

Como se deu conta supra a demandada 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 da demandante*”.

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pela 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**).

A demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €155,00 por conta dos danos patrimoniais lhe causou em virtude do incumprimento do contrato celebrado entre ambos.

Analisado, assim, o pedido 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 **€155,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização pretendida pela demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€155,00** (cento e cinquenta e cinco 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 as posições assumidas pela reclamante na sua reclamação inicial, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis da demandante, assim como, 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. A reclamante interpelou por escrito a reclamada acerca da disponibilidade de estadia para um grupo composto por dezoito pessoas, catorze adultos e quatro crianças, para a noite de 30 para 31 de maio de 2020;
2. No mesmo dia a reclamada respondeu-lhe confirmando a disponibilidade e enviando-lhe os espaços pretendidos;
3. A reclamante comunicou à reclamada a reserva dos quartos e pagou o respetivo sinal no valor de €155,00 correspondente a 50% do valor total da estadia;
4. Por e-mail datado de 08-04-2020 a reclamante solicitou à reclamada a alteração da estadia para a noite de 10 para 11 de outubro de 2020;
5. A reclamada aceitou a alteração da data da estadia e informou a reclamante que poderia alterar as datas desde que o fizesse com uma semana de antecedência;
6. Por e-mail datado de 13-09-2020 a reclamante solicitou, novamente, à reclamada a alteração da estadia para a noite de 12 para 13 de junho de 2021 em virtude do casamento ter sido adiado por causa da pandemia;
7. A reclamada nunca respondeu à interpelação da reclamante;
8. A reclamante interpelou, novamente, a reclamada solicitando a confirmação da alteração ou a devolução do valor pago a título de sinal.

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:

Quanto aos factos n.ºs 1/2/3/4/5/6 pelos documentos de **fls.3/4/5/6** dos autos e pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos, designadamente o comprovativo da aquisição dos serviços de estadia, o pagamento do preço e a confirmação das reservas da estadia, e as declarações de parte da demandante, dada a genuinidade, autenticidade e credibilidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações, 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 indemnizado pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente ao incumprimento do contrato.

Pelo contrário, a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, relativamente aos factos impeditivos do direito invocado pela demandante.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada é ilícita e, conseqüentemente, 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 não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07.

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 proteção 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 devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.*

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbendo-lhe, por isso, *“...provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.”*

Tal ónus da prova consta, igualmente, do referido **artigo 9.º-B/8**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dado que “9 – Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”

O demandando não afastou estas presunções legais na medida em que não provou os factos que o levaram ao incumprimento do contrato de prestação de serviços.

Tendo resultado provado, a partir dos documentos juntos aos autos e pelas declarações de parte prestadas pela demandante, que a demandada não lhe prestou o serviço de alojamento, não a informou e, sobretudo, não lhe comunicou as razões de tal decisão, que se trata, na realidade, de uma verdadeira declaração negocial unilateral de resolução do contrato, neste caso sem fundamento, este tribunal concluiu, então, que o incumprimento do contrato é imputável única e exclusivamente à demandada.

Resultou provado, também, que tal incumprimento provocou danos à demandante, desde logo no que concerne ao facto de ter ficado privada da quantia de €155,00 que havia pago a título de sinal.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada atuou ilícita e culposamente, e por isso, violou as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07.

VI. – 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 €155,00 a título de indemnização**, 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 **€155,00** (cento e cinquenta e cinco euros), nos termos do **artigo 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, 08-03-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,