

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1746_2023.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a demandada logrado provar o reembolso ao demandante, tal como estava obrigada por força do “ónus da prova”, consagrado no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, na sua redação atualizada, dos valores devidos ao demandante por conta dos cartões “O” e “V”, pese embora se tenha confessado devedora dos valores em débito e, inclusivamente, ter comunicado ao demandante a realização do reembolso, este tribunal arbitral conclui que o demandante não foi reembolsado da quantia de €1.110,00, e, por isso, a demandada, violou o princípio geral da “Boa Fé” e os direitos do demandante à “Qualidade dos bens e serviços” e “Proteção dos interesses económicos”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 4.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente em Leiria, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1746_2023, 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 do 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.

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 reembolso da quantia de €1.110,00 por conta dos créditos resultantes dos cartões “O” e “V”.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral e não esteve presente ou representada na audiência arbitral.

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 audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal, em Braga, no dia 14-11-2023, pelas 12:15.

O demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, 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:

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 acaba 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.

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada no reembolso da quantia de €1.110,00 a título de incumprimento contratual.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€1.110,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do reembolso pretendido pelo demandante.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo reclamante no seu articulado, as declarações de parte prestadas pelo demandante que se revelaram autênticas, genuínas, espontâneas, coerentes e, por isso, credíveis, em consonância, aliás, com os documentos que juntou aos autos, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos juntos aos autos pelas partes, 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 14-03-2022 o reclamante celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviços através do qual esta se obrigou a prestar àquele os serviços contemplados nos cartões “O” e “V” com os descontos previstos no contrato;
2. Em 28-04-2023 o reclamante resolveu o contrato e cessou o pagamento das prestações mensais à reclamada;
3. Na mesma data reclamou da demandada a quantia relativa às vantagens que deveria ter beneficiado e não beneficiou;
4. Por e-mail de 24-05-2023, a demandada informou o demandante que lhe reembolsaria a quantia de €1.000,00;
5. Por e-mail de 15-06-2023, a demandada informou o demandante que lhe reembolsaria a quantia de €1.110,00, e não de €1.000,00, pois havia ocorrido um lapso na indicação do valor;
6. Por e-mail de 14-09-2023, a demanda informou, novamente, o demandante que lhe reembolsaria a quantia de €1.110,00 e que já havia dado ordem ao seu departamento para processar o reembolso;
7. Até à presente data a demandada não reembolsou a quantia de €1.100,00 ao demandante.

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 1-7 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada e não provada revelaram-se determinantes os factos admitidos por acordo, as declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e os documentos juntos aos autos por aquele.

Revelou-se determinante, também, o incumprimento, pela demandada, do “ónus da prova” previsto no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, que determina que “11 – *Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.*”.

Uma das obrigações previstas no **artigo 11.º** é, precisamente, a devolução dos valores devidos aos consumidores.

De igual modo não cumpriu o ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, que prescreve que “2. *A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.*”.

IV. – Enquadramento de Direito:

O objeto deste litígio arbitral diz respeito ao reembolso ao demandante do valor monetários das vantagens que lhe eram devidas pela reclamada no âmbito do contrato de prestação de serviços.

Este Tribunal Arbitral foi convocado para conhecer desta causa arbitral e para decidir se o reembolso foi cumprido e, em caso de resposta negativa, se o incumprimento é imputado a alguma das partes e, em caso de resposta afirmativa, se desse incumprimento resultaram danos suscetíveis de merecerem a tutela do direito.

Da matéria de facto resultou provado, então, que tal reembolso não ocorreu.

Não tendo a demandada logrado provar o reembolso ao demandante, tal como estava obrigada por força do “ónus da prova”, consagrado no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, na sua redação atualizada, dos valores devidos ao demandante por conta dos cartões “O” e “V”, pese embora se tenha confessado devedora dos valores em débito e, inclusivamente, ter comunicado ao demandante a realização do reembolso, este tribunal arbitral conclui que o demandante não foi reembolsado da quantia de €1.110,00, e, por isso, a demandada, violou o princípio geral da “Boa Fé” e os direitos do demandante à “Qualidade dos bens e serviços” e “Proteção dos interesses económicos”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 4.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada**, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **condeno a demandada a pagar ao demandante a quantia de €1.110,00**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.110,00** (mil cento e dez euros), nos termos do **artigo 296.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, 26-11-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,