

-Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 407\_2022.**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 2.º e 3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, resultam que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o estado em que se encontravam quando os recebeu (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o prestador dos serviços responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que conclui a prestação de serviços (**artigo 3.º/1**), por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 4.º/1**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço à resolução do contrato; **3.º** A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, ao consagrar 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; **4.º** Em caso de falta de conformidade do bem decorrente de uma prestação de serviços defeituosa assiste ao consumidor o direito à reparação do bem a expensas do prestador de serviços, nos termos do **artigo 4.º/1**.

**I. - Relatório:**

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

A demandante **A**, residente no concelho de Samora Correia, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 407\_2022, 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.

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, no seguinte:

**O que pretende obter com a sua reclamação?** Pretendo o valor da compra de uma nova Tv de iguais dimensões e funcionalidades, do respetivo suporte de parede, extensão de garantia e instalação. Por uma questão de justiça no péssimo serviço de apoio ao cliente que foi prestado, pretendo ser ressarcida pelos danos morais de ter ficado sem Tv na época do Natal e da Passagem de Ano estando numa situação de pandemia e a morar sozinha. Estou sem Tv desde o dia 21 de Dezembro de 2021.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnando, alegando, em suma, que os danos alegados pela demandante não resultam da falta de conformidade da prestação de serviços de montagem da televisão, mas, ao invés, do mau uso feito por aquela da televisão e do suporte da mesma, pugnando, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, 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 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 necessário 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, como efetivamente aconteceu, e as partes produzirem toda a prova que considerassem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 07-07-2022, pelas 11:00.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e representa, ainda, pelo Sr.º Dr.º V, Advogado, e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª S, Advogada-Estagiária.

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**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada na indemnização de todos os danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe foram causados.

Os danos patrimoniais correspondem à televisão e suporte de parede que foram danificados alegadamente por conta do mau serviço prestado pela reclamada.

Os danos não patrimoniais apesar de alegados não foram, contudo, quantificados, pela demandante.

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 **€1.132,96**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor dos bens adquiridos pela demandante à demandada e que aquela alega terem sido danificados em consequência da má instalação do suporte de parede da televisão.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.132,96** (mil cento e trinta e dois euros e noventa e seis cêntimos), 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.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

**III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela reclamante, os documentos que juntou aos autos, as suas declarações de parte e o depoimento da testemunhas E e L, que se revelaram assertivos, coerentes, pormenorizados, seguros, espontâneos, autênticos e genuínos, e, por isso, credíveis, 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 uma televisão da marca “LG”, modelo “LED 75 191” pela qual pagou o preço de €899,99;
2. Na mesma data a demandante adquiriu, também, à demandada, um suporte de parede fixo para televisão pelo qual pagou o preço de €32,99;
3. Ainda na mesma data a demandante contratou, também, os serviços da demandada para instalação da televisão na sua habitação pelos quais pagou a quantia de €99,99;
4. Contratou, por fim, naquela data, uma extensão, por três anos, da garantia contratual, pela qual pagou a quantia de €99,99;
5. Estes contratos foram celebrados em 11-04-2021;
6. No dia 19-04-2021 os serviços técnicos da demandada deslocaram-se à habitação da demandante, instalaram na parede o suporte fixo da televisão, colocaram a televisão no suporte fixo e programaram a televisão;
7. Finda a instalação a televisão ficou em funcionamento;
8. Desde a sua instalação a demandante ou terceiros não intervieram no suporte e/ou na televisão;
9. A trabalhadora que limpa a habitação da demandante limita-se a passar um pano na televisão para remoção do pó depositado;
10. No dia 21-12-2021 a demandante chegou a casa e constatou que a televisão se encontrava caída no chão com o ecrã partido;

11. O suporte fixo da televisão encontrava-se preso na parede;
12. A demandante vive sozinha;
13. No dia 21-12-2021 a trabalhadora que realiza a limpeza não se encontrava na habitação;
14. A demandante não se encontrava na habitação quando ocorreu a queda da televisão;
15. A demandante deslocou-se à loja da reclamada, participou o sinistro e solicitou a intervenção da mesma;
16. No dia 19-01-2022 os serviços técnicos da demandada deslocaram-se à habitação da demandante;
17. Da visita realizada elaboraram uma “folha de intervenção técnica” na qual descrevem o que viram na habitação da demandante;
18. Os serviços técnicos da demandada não realizaram nenhum diagnóstico técnico à televisão e/ou ao suporte fixo de parede;
19. A demandante reclamou da demandada a reparação dos danos;
20. A demandada recusou-se a reparar os danos alegando, para o efeito, mau uso da televisão e do suporte por parte da demandante;
21. A demandante reclamou da decisão da demandada através de reclamação lavrada no livro de reclamações;
22. A televisão ficou danificada em consequência da queda e a sua reparação não é economicamente viável;
23. O suporte fixo de parede ficou danificado em consequência da queda.

**Não resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, **os factos seguintes**:

1. A instalação do suporte fixo de parede da televisão foi bem realizada;
2. O suporte estava bem posicionado na parede com todos os seus parafusos corretamente apertados;
3. A queda da televisão ocorreu por faltarem as travas do suporte da mesma;
4. As travas não se encontravam sequer no local da queda;
5. Sem as travas incorporadas no suporte a televisão não duraria mais de oito meses fixa à parede;
6. O problema manifestado no suporte fixo não resulta de defeito de fabrico e/ou instalação, mas da errada utilização do mesmo.

**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 1/2/3/4/5 pelo documento de fls.5 dos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 6/7 por acordo das partes;
- c) Quanto ao facto n.º8 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- d) Quanto ao facto n.º9 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha E;
- e) Quanto ao facto n.º10 pelas declarações de parte prestadas pela demandante;

- f) Quanto aos factos n.ºs 11/12 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha E;
- g) Quanto aos factos n.ºs 13/14 pelas declarações de parte prestadas pela demandante;
- h) Quanto aos factos n.ºs 15/16 por acordo das partes;
- i) Quanto aos factos n.ºs 17/18 pelos Docs. 2/3 juntos com a contestação;
- j) Quanto ao facto n.º19 pelas declarações de parte prestadas pela demandante;
- k) Quanto ao facto n.º20 por confissão da demandada na contestação;
- l) Quanto ao facto n.º21 pelas declarações de parte prestadas pela demandante
- m) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3/4/5/6 pelo facto da demandada não ter logrado ilidir, mediante prova em contrário, nos termos do disposto no **artigo 305.º/2**, do Código Civil, das presunções legais previstas nos **artigos 2.º e 3.º** do Decreto-Lei n.º64/2003, de 08/04.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pela demandante com a sua reclamação inicial.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência dos contratos celebrados entre as partes, a sua natureza, objeto, preço e demais termos e condições, com especial enfoque no contrato de prestação de serviços para instalação na parede da habitação da demandante da televisão que esta adquiriu à demandada.

Ainda a partir dos documentos foi possível apurar, também, que a demandante reclamou da demandada a reparação dos danos causados pela queda da televisão, que esta se recusou a fazê-lo ao abrigo da garantia contratual, por considerar que a instalação foi realizada corretamente e que a queda se deveu a um uso incorreto da demandante e, também, com

especial interesse, que os serviços técnicos da demandada se limitaram a deslocar-se à habitação da demandante e a descrever o que viram, não tendo realizado qualquer análise e/ou diagnóstico técnico ao suporte da televisão.

Revelaram-se determinantes, também, as declarações de parte da demandante e o depoimento da testemunha E.

A partir dos mesmos este tribunal arbitral conseguiu apurar todos os factos alegados pela demandante relativamente ao uso correto da televisão e do seu suporte.

Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que a demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou os factos constitutivos do direito a exigir da demandada a indemnização de todos os danos causados pela instalação defeituosa do suporte de parede da televisão.

Todavia, da conjugação das normas dos **artigos 2.º e 3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, demandante sempre estaria dispensada da prova da desconformidade da prestação de serviços porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal da desconformidade da mesma no momento em que a demandada concluiu a prestação de serviços de instalação do suporte na parede da habitação da demandante.

Incumbia, por isso, a demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, tal presunção e provar, ao invés, que a instalação do suporte foi executada em conformidade e que não apresenta os defeitos denunciados pela demandante, todavia, a mesma não logrou fazê-lo na medida em que não provou nenhum dos seis factos alegados na sua contestação através dos quais procurou demonstrar, desde logo, que a prestação de serviços foi executada em conformidade com o contrato.

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

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a prestação de serviços executada pela demandada revelou falta de conformidade e causou danos à demandante e, em caso de resposta afirmativa, quais as consequências para aquela.

Da matéria de facto resultou provado que foi a prestação de serviços executada pela demandada que causou os danos na televisão da demandante e no suporte de parede.

A convicção do tribunal formou-se a partir das declarações de parte prestadas pela demandante, pelo depoimento da testemunha E o, pelos documentos juntos aos autos e, ainda, pela circunstância da demandada não ter ilidido a presunção legal resultante da conjugação das normas dos artigos 2.º e 3.º, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil.

O Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, consagra no seu **artigo 1.º-A/2**, que o seu regime jurídico é aplicável, também, às prestações de serviços.

De acordo com o Código Civil a “empreitada” é uma das modalidades do “contrato de prestação de serviços” (**artigo 1155.º**).

O objeto deste litígio diz respeito, precisamente, a uma prestação de serviços da qual resultou uma desconformidade que causou danos na televisão e no suporte de parede.

A esse respeito dispõem as normas dos **artigos 2.º e 3.º**, daquele diploma, das quais resultam, em suma, que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o estado em que se encontravam quando os recebeu (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o prestador dos serviços responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que conclui a prestação de serviços e os entrega, novamente, ao consumidor (**artigo 3.º/1**), por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 4.º/1**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço à resolução do contrato.

Podendo o consumidor exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, ao consagrar 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.

No que concerne à indemnização o Código Civil consagra, por sua vez, que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (**artigo 562.º**), que tal obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (**artigo 563.º**), que o dever de indemnizar compreende o prejuízo causado (**artigo 564.º**) e, ainda, que a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível (**artigo 566.º**).

Aplicando o “direito” acabado de citar ao objeto deste litígio temos, então, que assiste à demandante, enquanto consumidora, o direito à reposição, sem encargos para si, da falta de conformidade da prestação de serviços.

Podendo optar por um dos quatro direitos previstos no **artigo 4.º/1**, acima citado, a demandante entendeu optar pela reparação dos bens danificados em consequência da prestação de serviços em desconformidade com o contrato, ou seja, uma televisão nova, um suporte de parede novo, a instalação sem custos e a extensão da garantia pelo prazo contratado com a demandada aquando da aquisição da televisão.

Pretende, igualmente, ser indemnizada pelos danos não patrimoniais que a mesma alega lhe terem sido causados em consequência da atuação ilícita da demandada.

A esse respeito a demandante limitou-se a alegar que os danos não patrimoniais resultam do péssimo serviço de apoio que lhe foi prestado pela demandada e, ainda, pela circunstância de

ter ficado privada de televisão no período natalício, não tendo sequer liquidado e peticionado o valor da indemnização.

Da matéria de facto não resultou provado que a atuação ilícita da demandada tenha provocado danos não patrimoniais à demandante.

Como refere, e bem, a demandada, na sua contestação, não basta alegar danos é preciso prova-los à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado pela demandante, o que esta manifestamente não logrou.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto que resultou provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência parcial desta ação arbitral e, conseqüentemente, pelo reconhecimento do direito da demandante a ver os seus bens reparados pela demandada.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente:

- a) **Condono a demandada na substituição da televisão;**
- b) **Condono a demandada na substituição do suporte de parede;**
- c) **Condono a demandada na instalação do suporte de parede e da televisão na habitação da demandada;**
- d) **Condono a demandada a prorrogar o prazo da extensão da garantia;**
- e) **Absolvo a demandada do pedido de indemnização de danos não patrimoniais.**

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 **€1.132,96** (mil cento e trinta e dois euros e noventa e seis cêntimos), 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.

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, 08-08-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,