

## -Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 1545\_2024.**

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**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, do valor das viagens que aquele lhe havia contratado, porquanto os documentos apresentados para o efeito são documentos particulares emitidos internamente dos quais poderá resultar, no máximo, a prova que foi dada uma ordem de reembolso, mas nunca a efetivação do reembolso, este tribunal arbitral conclui que o demandante não foi reembolsado do valor das viagens, tendo, por isso, a demandada, violado o princípio geral da “Boa Fé” e o dever de prestação de serviço sob “Padrões de qualidade”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 2.º e 7.º** da lei acima citada.

### **I. - Relatório:**

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

O demandante **A.**, residente na ----, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **1545\_2024**, 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 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, 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 €547,54 relativa ao valor das viagens que lhe contratou e que foram canceladas.

Por sua vez, a demandada não contestou a ação arbitral 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 25-09-2024, pelas 15:45.

O demandante esteve representado pela Sr.ª Dr.ª X, Advogada, com poderes especiais, 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 do 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 pelo demandante.

Este tribunal arbitral desvalorizou, igualmente, a comunicação escrita apresentada nos autos pela demandada quando já decorrida a audiência arbitral, que para além de se revelar extemporânea, não contribui, de modo algum, para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral.

**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 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 condene a demandada no reembolso da quantia de €547,54 por corresponder ao valor das viagens que não lhe foi reembolsado, tal como pedido e aceite pela demandada.

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 **€547,54**, recorrendo ao critério previsto no

**artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do reembolso pretendido pelo demandante.

**Cumpra, 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 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, com especial relevância o documento emitido pelo banco “S” comprovativo do encerramento da conta bancária do demandante, para a qual a demandada alegou ter processado o reembolso, meses antes do alegado reembolso, 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. O demandante contratou com a demandada quatro viagens de avião, para quatro pessoas, para os voos Porto-Madeira e Madeira Porto, em 30-08-2023, pelas quais pagou a quantia total de €1.095,08;
2. O demandante e a esposa não realizaram a viagem por motivo de falecimento de um familiar;
3. O demandante informou a demandada que não realizaria a viagem e apresentou os comprovativos da presença no funeral do familiar;
4. O demandante solicitou por escrito à demandada a devolução do valor de duas viagens, da sua e da esposa;
5. A demandada confirmou por escrito ao demandante que reembolsaria o valor das duas viagens;
6. A demandada não reembolsou o demandante do valor das duas viagens;

7. O demandante insistiu junto da demandada pelo reembolso do valor das duas viagens, através de e-mails enviados ao longo de vários meses.

**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 pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelo demandante porquanto a partir dos mesmos foi possível apurar que a demandada assumiu a obrigação de reembolso ao demandante do valor de duas viagens e que tal reembolso não foi realizado, apesar da demandada ter enviado comunicações escritas para o demandante a confirmar que o faria e, até, juntando documentos internos que, alegadamente, consubstanciariam tal autorização de pagamento ou até pagamento, o que manifestamente não se verificou.

Revelou-se determinante, também, o incumprimento, pela demandada, do “ónus da prova” previsto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que determina que *“1 – Cabe ao prestador do serviço a prova de todos factos relativos ao incumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.”*

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.”*

Tendo alegado o cumprimento da sua obrigação de devolução ao demandante da parte do preço pago pelas viagens que ainda não lhe reembolsara, a demandada estava obrigada a provar que realizou esse reembolso.

Para o efeito exigia-se que a demandada apresentasse documentos que demonstrassem, inequivocamente, que o reembolso ocorreu, ou seja, que o valor em causa fora transferido e creditado na conta bancária do demandante.

Ora, isso não aconteceu, porquanto a demandada limitou-se a apresentar um conjunto de documentos particulares internos emitidos pelos seus serviços dos quais não resulta, minimamente, que o reembolso tenha sido realizado.

No entanto, estes documentos não provam o que foi alegado, ou seja, que o reembolso foi realizado, pois não basta apresentar um documento interno que menciona “Estado – Reembolsado” para se concluir que o mesmo ocorreu.

Confrontando os documentos apresentados pela demandada e o que foi apresentado pelo demandante este tribunal arbitral não poderia deixar de valorizar este em detrimento daqueles.

Note-se, ainda, que era exigível à demandada, em cumprimento dos ónus da prova acima enunciados, que apresentasse um documento comprovativo da creditação do valor do reembolso na conta do demandante.

Bem sabemos que a demandada é uma empresa que realiza muitíssimos movimentos financeiros, mas isso não pode servir de desculpa para não provar os factos que alegou, sobretudo quanto está em causa o cumprimento de uma obrigação de serviço público e o ónus da prova do seu cumprimento, à luz do citado **artigo 11.º**.

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

O objeto deste litúgio arbitral diz respeito ao reembolso do preço pago pelo demandante à demandada por duas viagens.

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**, da Lei n.º23/96, de



26/07, na sua redação atualizada, do valor das viagens que aquele lhe havia contratado, porquanto os documentos apresentados para o efeito são documentos particulares emitidos internamente dos quais poderá resultar, no máximo, a prova que foi dada uma ordem de reembolso, mas nunca a efetivação do reembolso, este tribunal arbitral conclui que o demandante não foi reembolsado do valor das viagens, tendo, por isso, a demandada, violado o princípio geral da “Boa Fé” e o dever de prestação de serviço sob “Padrões de qualidade”, consagrados, respetivamente, nos **artigos 2.º e 7.º** da lei acima citada.

**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 €547,54**, 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 **€547,54** (quinhentos e quarenta e sete euros e cinquenta e quatro 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.

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, 02-10-2024.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,