

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 2096/2021**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em funções desses padrões (**artigo 7.º** da Lei n.º23/96, de 26/07); **2.º** A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra 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 (**artigo 12.º**); **3.º** Tendo a demandada prestados os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele não lhe assiste o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço pago ou o direito a ser reembolsado do preço pago pelos serviços a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

**I. - Relatório:**

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

O demandante **A**, residente na rua X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2096/2021, contra a demandada **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da indisponibilidade das partes para o efeito, 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**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na redação introduzida pela Lei n.º651/2019, de 29/07, 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 o pedido e a 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 no reembolso do preço pago pela prestação de serviços que de acordo com o mesmo não foi prestada com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos.

Por sua vez a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e, 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 regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos 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 do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e estar em causa um litígio sujeito à arbitragem necessária (**artigo 14.º/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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A demandada 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 05-01-2022, pelas 09:30.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada estava representada pelo Sr.º Dr.º C, Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio 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:**

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 condene a demandada no reembolso do preço que pagou pelos serviços prestados em virtude dos mesmos não terem produzido o efeito pretendido.

Analisado, assim, os pedidos 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 **€123,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo demandante pela prestação de serviços e do qual pretende ser reembolsado.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€123,00** (cento e vinte e três 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.

**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 reclamante, das quais resultou, desde logo, a confissão espontânea e sem reservas que o serviço foi contratado, pago e prestado, o depoimento da testemunha D que se revelou coerente, seguro, com coincidência com a realidade, com precisão de datas, lugares e pessoas, revelando, por isso, autenticidade e genuinidade, e, desse modo, credível, 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. Em 17-05-2021 o reclamante contratou os serviços da reclamada para a deteção de uma fuga de água na rede predial privada de abastecimento de água da sua habitação pela qual pagou o preço de €123,00 com Iva incluído;
2. O serviço foi prestado no dia 19-05-2021;
3. Para o efeito a reclamada ordenou à testemunha D, seu trabalhador, que se deslocasse à habitação do reclamante;
4. A testemunha em causa diligenciou de acordo com instruções da reclamada e deslocou-se à habitação do reclamante acompanhado de um colega de trabalho;
5. A testemunha em causa realizou, então, os testes para deteção da existência da fuga de água;
6. Os testes foram realizados com o recurso a um “geofone” e uma “leakpen”;
7. O “geofone” é um instrumento de amplificação de sons e a “leakpen” é um instrumento de deteção de fugas;
8. Após duas horas de testes a testemunha em causa e o seu colega de trabalho não detetaram qualquer fuga de água;

9. Disponibilizou o seu contacto ao reclamante e informou-o que poderia contacta-lo para agendarem nova visita com vista à realização de testes adicionais;

10. O reclamante nunca mais contactou a testemunha e/ou a reclamada.

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

1. Nos dias 17, 18 e 19, de maio de 2021, existia uma fuga de água na rede predial privada de abastecimento de água da habitação do reclamante;

2. O reclamante contratou a prestação de serviços e aceitou pagar o preço da mesma sob a condição de ser encontrada uma fuga de água.

**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:

a) Quanto aos factos n.ºs 1/2 pelos documentos de **fls.4/5/6** dos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 3/4/5/6/7/8/9/10 pelo depoimento da testemunha D;

c) Quanto aos factos n.ºs 1/2 da matéria de facto que não resultou provada em virtude do reclamante não ter logrado provar os **factos constitutivos** (existência de fuga e contratação da prestação de serviços sob a condição da fuga ser encontrada), do **direito alegado** (reembolso do preço pago), de acordo com as regras do ónus da prova previstas no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Para o apuramento da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais os documentos de fls.4/5/6 dos autos, porquanto consubstanciam os termos e condições da prestação de serviços contratada entre as partes, designadamente o seu objeto e preço, e o depoimento da testemunha D.

A partir dos documentos este tribunal arbitral apurou que as partes celebraram um contrato de prestação de serviços em que a reclamada se obrigou a realizar os testes para deteção da fuga que o reclamante alegava existir e em que este se obrigou a pagar o preço de €123,00.

Resultou provado, também, que o preço foi pago antecipadamente e que o serviço foi prestado no dia seguinte.

A partir do depoimento do depoimento da testemunha D, canalizador, trabalhador da reclamada há onze anos, que revelou conhecimento direto dos factos, na medida em que foi o mesmo que prestou o serviço de deteção de fugas, foi possível confirmar que os serviços foram prestados no dia 19-05-2021, durante duas horas, acompanhado de um colega de trabalho, mediante a realização de testes através de um “geofone”, ou seja, pesquisa ativa sonora, e de uma “leakpen” (caneta de deteção de fugas), e que dos testes realizados não foi detetada qualquer fuga de água.

O reclamante não logrou, por sua vez, provar os factos a que se propôs, ou seja, que embora não tenha sido detetada pelos serviços prestados pela reclamada, a fuga existia efetivamente e que os serviços da reclamada foram contratados sob a condição de ser encontrada a fuga.

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

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços celebrados entre as partes, no âmbito de um serviço público essencial, no caso de “Abastecimento de água”, previsto no **artigo 1.º/2.º-alínea a)**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, relativamente ao qual se colocam duas grandes questões:

1.ª Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;

2.<sup>a</sup> Em caso de resposta afirmativa à primeira questão a demandada está obrigada a reembolsar o demandante do preço pago por este por conta dos serviços que lhe prestou.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde negativamente a ambas as questões porquanto resultou provado, nos presentes autos, que os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins a que destinavam.

O reclamante contratou à reclamada o serviço de deteção de uma fuga de água na sua rede predial privada de abastecimento de água pelo qual pagou uma determina quantia.

Estamos, por isso, no domínio de um contrato de prestação de serviços.

De acordo com o Código Civil o *“Contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.”* (**artigo 1154.º**).

Tratando-se de um serviço público essencial a reclamada estava obrigada a prestar tal serviço de acordo com os padrões de qualidade enunciados no **artigo 7.º** da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, que dispõe que *“A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em funções desses padrões.”*.

A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra, por sua vez, 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 (**artigo 12.º**).

Tendo resultado provado, desde logo pela confissão decorrente das declarações de parte prestadas pelo demandante, que o serviço foi prestado, este tribunal arbitral concluiu, então, que reclamada cumpriu os princípios e respeitou os direitos do reclamante previstos nas Leis n.ºs 23/96 e 24/96, respetivamente.

Contrariamente ao que o reclamante pretende fazer crer o serviço não foi mal prestado pelo facto de não ter sido encontrada a fuga de água, pois, sendo esse o motivo que o levou a contratar a reclamada, esta obrigou-se nos termos do contrato celebrado a realizar o serviço de deteção de fuga, como aconteceu efetivamente.

Acresce, ainda, que não resultou provado que à data existisse qualquer tipo de fuga de água, pois, tendo alegado a sua existência, o reclamante não logrou provar a sua existência, pelo que, ainda que se pudesse considerar que o serviço só se revelaria conforme com o contrato mediante a deteção da fuga, o que manifestamente não é o caso, a verdade é que não resultou provado, desde logo, a existência da fuga.

O reclamante não provou, por isso, o facto constitutivo (existência da fuga à data da prestação de serviços), do direto alegado (reembolso do preço pago pelo serviço prestado pela reclamada).

Pelo contrário, a reclamada deu cumprimento ao regime do ónus da prova consagrado no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, pois demonstrou, através do depoimento da testemunha D, que cumpriu as suas obrigações de prestadora de serviço público essencial de acordo com o contrato e as normas do diploma atrás citado.

A circunstância de não ter encontrado a fuga de água não significa que o serviço não tenha sido prestado com os padrões de qualidade previstos no artigo 7.º, da Lei n.º23/96, e, muito menos, que se trate de uma prestação de serviços desconforme com o contrato, designadamente à luz do **artigo 2.º/2-alíneas a) a d)**, do Decreto Lei n.º67/2003, de 08/04.

Tendo a demandada prestados os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele não lhe assiste o direito à resolução do contrato e à devolução do preço, à luz do disposto no **artigo 4.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, ou sequer a ser reembolsado do preço pago pelos serviços a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º** acima citado).

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela improcedência da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela absolvição da demandada da resolução do contrato e devolução do preço pago pela prestação de serviços.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo 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 **€123,00** (cento e vinte e três 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.

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, 07-01-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,