

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 184_2023.

Demandante: A

Demandada: B e C

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.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 bens 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**); **2.º** .º A prestação de um serviço em que os bens fornecidos e aplicados revelem desconformidades traduz-se na prestação de um serviço defeituoso; **3.º** Não tendo a demandada “B” prestado o serviço em conformidade com o contrato celebrado com o demandante assiste-lhe o direito à resolução do contrato e a ser reembolsado a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**); **4.º** O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais; **5.º** Sobre o demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil); **6.º** Tendo o demandante logrado provar, apenas, os factos constitutivos assiste-lhe o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais, não lhe assiste o direito a ser indemnizado pelos danos não patrimoniais alegados; **7.º** As “chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta” revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil), quando resultam provados, o que não foi o caso dos presentes autos.

I. - Relatório:

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

O demandante, residente em Leiria, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **184_2023**, contra as demandadas.

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 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, 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 na declaração de resolução do contrato e na condenação das demandadas no pagamento da quantia total de €1.230,00 com fundamento na desconformidade da prestação de serviços com o contrato celebrado entre as partes.

As demandadas não apresentaram contestação oral ou escrita e estiveram ausentes e sem representação 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 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 todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, em Braga, no dia 20-04-2023, pelas 11:15.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e as demandadas ausentes 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 pelas demandadas:**

Como se deu conta supra as demandadas não apresentaram 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 das demandadas.

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 acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte das demandadas não implica a sua confissão dos factos alegados pelo 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 declare a resolução do contrato e a condenação das demandadas no pagamento da quantia total de €1.230,00 com fundamento na desconformidade da prestação de serviços com o contrato celebrado entre as partes.

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 **€1.230,00**, recorrendo ao critério previsto

no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pelo demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.230,00** (mil duzentos e trinta 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 a posição assumida pelo reclamante, as declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral, em que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados pelos documentos juntos aos autos, 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. As partes celebraram um contrato de prestação de serviços através do qual o demandante contratou à demandada “B.” o fornecimento e instalação de uma mobília de quarto, composta por um roupeiro, duas mesinhas de cabeceira e um “sommier” (estrado revestido com tecido), e um móvel modelar de cozinha, pelo preço total de €1.200,00, pago em duas prestações de €600,00 cada, a primeira na data da celebração do contrato, a segunda com a conclusão da prestação de serviços;
2. O demandante pagou a primeira prestação através de transferência bancária em 23-06-2021;
3. A demandada obrigou-se à entrega e instalação dos móveis no prazo de trinta dias úteis;
4. A demandada deslocou-se à habitação do reclamante para confirmar as medidas dos espaços onde seriam instalados os móveis;

5. A demandada entregou os móveis na habitação do reclamante no dia 09-08-2022;
6. Os móveis apresentam as desconformidades seguintes: medidas diferentes das acordadas, materiais diferentes dos acordados, falta de robustez, “sommier” sem a medida adequada para o colchão da cama, mecanismo de elevação do “sommier” incapaz de suportar o peso do colchão, marcas de urso e desgaste dos móveis, acabamentos diferentes dos visualizados e escolhidos na “amostra” (“show room”);
7. O demandante denunciou as desconformidades à reclamada;
8. A reclamada não aceitou a existência de desconformidades;
9. O demandante reclamou, insistentemente, junto da reclamada, pela reparação das desconformidades;
10. A reclamada não aceitou as reclamações do reclamante.

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 1-10 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada relevaram-se essenciais os meios de prova indicados na “motivação”.

Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que o 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 “B” a resolução do contrato e a indemnização dos danos patrimoniais que lhe foram causados.

V. – Enquadramento de Direito:

Este tribunal arbitral foi convocado para decidir se a atuação das demandadas causou danos à demandante e, em caso de resposta afirmativa, qual a sua dimensão, qualitativa e quantitativa, e a existência, ou não, do direito a ser indemnizada pelos mesmos.

a) Indemnização dos danos patrimoniais:

Resultou provado para este tribunal que a demandada “B” prestou um serviço desconforme com o contrato de prestação de serviços celebrado com o demandante, designadamente que os bens fornecidos se revelaram desconformes com o que havia sido acordo previamente à sua aquisição.

° 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 bens 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**).

A prestação de um serviço em que os bens fornecidos e aplicados revelem desconformidades traduz-se na prestação de um serviço defeituoso.

Não tendo a demandada “B” prestado o serviço em conformidade com o contrato celebrado com o demandante assiste-lhe o direito à resolução do contrato e a ser reembolsado a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**), no caso a quantia de €600,00.

Da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência parcial da presente ação arbitral, e, conseqüentemente, pela condenação da demandada “B” no pagamento da quantia de €600,00 a título de indemnização.

b) Indemnização dos danos não patrimoniais:

Não tendo o reclamante alegado e/ou provado quaisquer factos relativos aos demais pedidos formulados, limitando-se, apenas, a alegar, genericamente, na reclamação inicial, que sofreu

tais danos, não dando, por isso, cumprimento ao ónus da prova previsto no citado **artigo 342.º**, do Código Civil, este tribunal arbitral julga totalmente improcedente, por não provado, o pedido de indemnização dos danos não patrimoniais e, conseqüentemente, absolve das demandadas deste pedido.

c) Custos com o processo arbitral:

Quanto ao pedido de indemnização com os custos da “impressão da documentação e procedimentos necessários ao processo”, no valor de €30,00, é liminarmente julgado totalmente improcedente na medida em que esta quantia sempre teria de ser reclamada em sede de “custas de parte”, se porventura esta figura jurídica estivesse consagrada no regulamento do CNIACC, o que manifestamente não é o caso, não se tratando sequer de uma omissão ou lacuna daquele, por um lado, e não resultou provado qualquer facto relativo a estes danos, por outro.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a reclamada “B.” a pagar ao reclamante a quantia de €600,00 a título de indemnização, absolvendo-as dos demais pedidos**, 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 **€1.230,00** (mil duzentos e trinta 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, 05-05-2023.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

O Árbitro,

Alexandre Maciel,



CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt