

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 757/2021.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

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 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**); **2.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 a ser reembolsado do preço pago pelos serviços e pelo preço pago posteriormente a outro prestador de 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 no concelho do X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 757/2021, 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 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 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, e no reembolso do preço pago a um terceiro prestador de serviços para reparar a máquina.

A demandada não apresentou contestação escrita ou oral, mas esteve representada 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, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 20-09-2021, pelas 10:00.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo seu representante legal, Sr.º B.

A demandada não apresentou contestação escrita ou oral.

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 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.

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 pela reclamada e pelo terceiro prestador de serviços contratado posteriormente.

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 **€360,39**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo demandante pelas prestações de serviços da reclamada e do terceiro contratado posteriormente e do qual pretende ser reembolsado.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€360,39** (trezentos e sessenta euros e trinta e nove centimos), 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 demandante na sua reclamação inicial, das declarações de parte do reclamante e do representante legal da reclamada, em que ambos se revelaram coerentes, seguros, com coincidência com a realidade, com precisão de datas, lugares e pessoas, revelando, por isso, autenticidade e genuinidade, e, desse modo, credíveis, 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. O demandante é proprietário de uma máquina do tipo “corta-mato” da marca “Viking” modelo “MB6RH”;
2. A máquina funcionava corretamente, mas custava-lhe muito a arrancar;
3. A máquina só conseguia trabalhar em rotações altas;
4. O demandante decide, então, contratar os serviços da demandada;
5. Para o efeito no dia 10-08-2020 desloca-se à loja da demandada e solicita ao representante legal desta que analise a máquina, identifique e repare as anomalias técnicas;
6. Só seria possível apurar a existência de anomalias técnicas desmontando a máquina;
7. No mesmo dia os serviços da reclamada desmontam a máquina, limpam-na e detetam que o motor está gripado;
8. Nesse mesmo dia o representante legal da reclamada informa o reclamante, por escrito, através de mensagem acompanhada de fotografias:



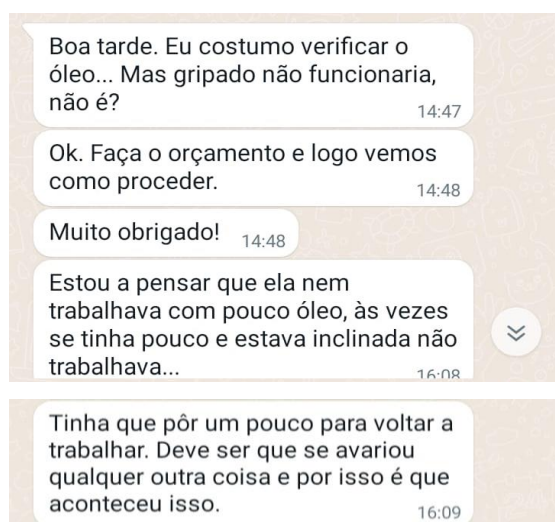
Bom dia Sr [REDACTED], apesar de trabalhar (só acelerado) o motor da sua máquina está gripado envio fotos onde numa delas se vê os riscos no cilindro devido à falta óleo no Carter.
Vou orçar a reparação e um motor novo . Quando tiver valores informo , [REDACTED]

13:03 ✓✓

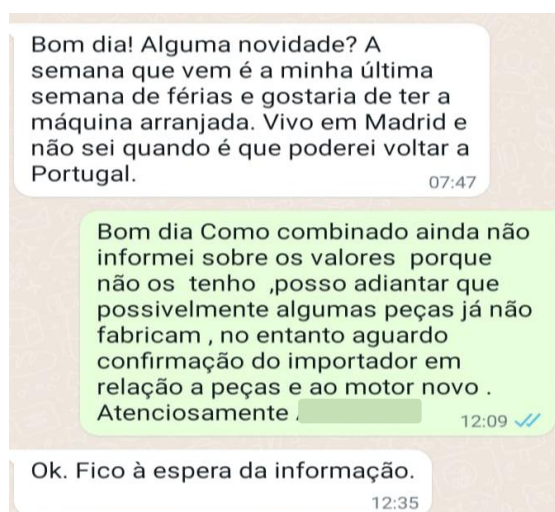




9. O demandante responde ao representante legal da demandada no mesmo dia através de mensagem escrita:



10. No dia 14-08-2020 o demandante interpela novamente o representante legal da reclamada acerca da reparação da máquina e entre os dois são trocadas as mensagens escritas seguintes:





11. No dia 10-08-2020 o representante legal da reclamada solicitou ao fabricante da marca que o informasse acerca da máquina do reclamante:

De: _____

Enviado: 10 de agosto de 2020 15:47

Para: _____

Assunto: _____

Boa tarde,

tenho cá na oficina um MB 6RH com o número de série [431 103 911](#), de 2006 e com a referência de motor 12H 882- 0679 - B1 , que gripou o motor. Precisava que me informasse se ainda fornecem só o motor completo.

Atenciosamente, _____

12. O fabricante da marca respondeu à reclamada em 31-08-2020:

De: [I](#) [pt](#)>

Enviado: 31 de agosto de 2020 18:37

Para: _____ >

Assunto: RE: Motor B&S

Boa tarde .

Depois de verificarmos concluímos que para esse motor não existe possibilidade de pedir motor completo nem sequer um bloco armado.
Trata-se de um motor de construção antiga, de válvulas ao bloco, que devido a já não cumprir com as normas das emissões poluentes, já deixou de ser fabricado há alguns anos. Para reparação desse motor teria que analisar se pedindo o material necessário, tornaria a reparação economicamente viável. Ainda assim teria que confirmar com o nosso dep. de vendas se ainda é possível fornecer todas as referências que necessita para reparação do referido motor.

Esperamos ter esclarecido a sua questão.

Melhores cumprimentos

PT/STE

T :
M

13. O representante legal da reclamada informou o reclamante da informação prestada pelo fabricante da marca da máquina;

14. Em 18-09-2020 o representante legal da reclamada informa o reclamante que não conseguiria reparar a máquina em virtude da indisponibilidade de peças da marca para esse efeito;



15. O demandante solicitou-lhe, então, a entrega da máquina, que ocorre nesse mesmo dia;
16. A máquina foi entregue ao reclamante no estado de desmontada;
17. A máquina só poderia ser montada com peças novas, como por exemplo juntas, retentores, parafusos do cilindro, que a marca já não fabricava.
18. A reclamada incorreu em despesas, de material e mão-de-obra para desmontar e limpar a máquina, designadamente com produtos de limpeza, água, gasolina, para além dos custos fixos com energia e mão de obra, que quantificou e faturou ao reclamante e que este pagou, no montante de €116,85;
19. A reclamada informou o reclamante de todos os passos que foi dando ao longo da prestação de serviços, como comprovam as mensagens escritas trocadas entre o reclamante e o representante legal daquela e o envio de fotografias do estado da máquina antes e depois da sua desmontagem;
20. Na fatura emitida pelo terceiro prestador de serviços contratado pelo reclamante, no campo “Descrição”, é possível descortinar que as peças danificadas foram substituídas por outras de uma marca diferente (“Briggs & Straton), da marca da máquina do reclamante (“Viking”).

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 1/2/3/4/5 por aceitação das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 6/7 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral, pelo registo fotográfico junto aos autos e pela confissão do reclamante nas declarações de prestadas em sede de audiência arbitral em que



reconhece que a orçamentação dependeria da desmontagem da máquina e que a montagem só seria possível com peças novas;

c) Quanto aos factos n.ºs 8/9/10 pelas mensagens escritas e registo fotográfico trocado entre as partes que se encontra junto aos autos;

d) Quanto aos factos n.ºs 11/12/13 pelos e-mails trocados entre o reclamante e o fabricante;

e) Quanto aos factos n.ºs 14/15/16/17/18 por aceitação das partes;

f) Quanto ao facto n.º19 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelo representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral;

g) Quanto ao facto n.º20 pelo documento de fls.20 dos autos.

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos, designadamente as mensagens escritas trocadas entre o reclamante e o representante legal da reclamada, assim como o registo fotográfico que as acompanha.

A partir dos mesmos este tribunal arbitral concluiu, então, que só seria possível apurar o estado real da máquina e, assim, orçamentar a sua reparação, mediante a sua desmontagem e limpeza, por um lado, e que o reclamante foi informado disso mesmo e concordou com a desmontagem, por outro.

Da conjugação das mensagens escritas trocadas entre ambos e das declarações de parte que prestaram em sede de audiência arbitral, designadamente com o reconhecimento, pelo reclamante, que foi informado e concordou que a orçamentação dependeria da desmontagem e que a montagem dependeria, então, de peças novas, este tribunal concluiu, assim, que o demandante não logrou provar a sua versão dos factos e que a demandada conseguiu, ao invés, demonstrar e provar a sua tese.



Ora, esta parte das declarações do demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão judicial espontânea feita a partir das declarações de parte prestadas na audiência arbitral e que nos termos do **artigo 358.º/4**, do Código Civil, é apreciada livremente pelo tribunal.

Sendo certo que este Tribunal Arbitral a apreciou no sentido de lhe conferir, precisamente, o efeito resultante do já citado **artigo 352.º**, do Código Civil, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pelo demandante da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, provar que informou o demandante que a orçamentação dependeria da desmontagem e que a montagem só seria possível com peças novas.

V. – Enquadramento de Direito:

As partes litigantes apresentam versões dos factos diametralmente opostas.

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços relativamente ao qual se colocam três grandes questões:

- 1.^a Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;
- 2.^a A demandada está obrigada a reembolsar o demandante do preço pago por este por conta dos serviços que lhe prestou;
- 3.^a A demandada está obrigada a reembolsar o demandante do preço pago por este a um terceiro prestador de serviços para reparação da máquina objeto deste litígio arbitral.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde afirmativamente à primeira questão e negativamente às segunda e terceira questões, ou seja, ficou provado, suficientemente, nos presentes autos, que os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins a que destinavam.



O que está em causa nos presentes autos é saber se a atuação da demandada respeitou o quadro normativo previsto na Lei n.º24/96, de 31/07.

Da matéria de facto que resultou provada o reclamante contratou a reclamada para reparar uma máquina do tipo “corta-mato”.

De modo a identificar a existência de alguma anomalia técnica a reclamada teve, impreterivelmente, de desmontar a máquina, tendo resultado provado, suficientemente, para este tribunal arbitral que só seria possível apurar a existência de qualquer anomalia demonstrando a máquina.

Cai, assim, por terra a tese do reclamante que a reclamada só deveria ter desmontado a máquina mediante auscultação prévia do fabricante da marca em causa, pois só abrindo a máquina, identificando os componentes eventualmente danificados é que a reclamada poderia identificar, integralmente, o problema, auscultar o fabricante da marca e, consequentemente, propor uma solução ao reclamante.

A este respeito resultou provado que a reclamada incorreu em despesas, de material e mão-de-obra, para realizar este serviço, designadamente com produtos de limpeza, água, gasolina, para além dos custos fixos com energia e mão de obra, que quantificou e faturou ao reclamante e que este pagou, no montante de €116,85.

Resultou provado, igualmente, para este tribunal arbitral, que após a desmontagem e limpeza da máquina a reclamada constatou a existência de várias peças danificadas.

Resultou provado, também, que a marca que fabrica a máquina informou, por escrito, a reclamada, que por sua vez deu conhecimento ao reclamante, que já não fabricava a máquina em causa e que por isso não poderiam ser fornecidas peças para a sua reparação.

Aliás, o que é comprovado, também, pela fatura emitida pelo terceiro prestador de serviços contratado pelo reclamante, onde no campo “Descrição” é possível descortinar que as peças danificadas foram substituídas por outras de uma marca diferente (“Briggs & Stratton”), da marca da máquina do reclamante (“Viking”).



Resultou provado, ainda, que a reclamada não poderia voltar a montar o motor da máquina dado que para o efeito seriam necessárias peças novas, como por exemplo juntas, retentores, parafusos do cilindro, que a marca já não fabricava.

Esta é a justificação para o facto da máquina ter sido entregue ao reclamante no estado de desmontada.

Resultou provado, outrossim, com especial interesse para esta causa arbitral, que a reclamada informou o reclamante de todos os passos que foi dando ao longo da prestação de serviços, como comprovam as mensagens escritas trocadas entre o reclamante e o representante legal daquela e o envio de fotografias do estado da máquina antes e depois da sua desmontagem.

Acresce que dessas mensagens escritas não resulta, em nenhum momento, qualquer oposição da parte do reclamante à atuação da reclamada.

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**).

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 a ser reembolsado do preço pago pelos serviços e pelo preço pago posteriormente a outro prestador de serviços a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

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, consequentemente, pela absolvição da demandada do pedido de reembolso do preço pago pela prestação de serviços da demandada e pelo terceiro contratado posteriormente por aquela.

VI. – Decisão:



Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **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 **€360,39** (trezentos e sessenta euros e trinta e nove centimos), 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, 14-11-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,