

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1835_2023.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Demandada: **C**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Os consumidores têm o direito de resolver o contrato de prestação de serviços celebrados à distância ou fora de estabelecimento comercial no prazo de catorze dias, sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos nos **artigos 12.º/3 e 13.º**, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo (**artigos 10.º, 12.º e 13.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014); **2.º** Os consumidores podem exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de “*Livre resolução*” constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração de inequívoca de resolução do contrato (**artigo 11.º/1**, do Decreto-Lei n.º24/2014); **3.º** Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos previstos (**artigo 10.º/1-alíneas a), b) e c)**; **4.º** Os fornecedores devem reembolsar os consumidores do preço pago no prazo catorze dias a contar da data em que são informados da resolução do contrato; **5.º** Os reembolsos dos preços são feitos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelos consumidores; **6.º** O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo catorze dias obriga o fornecedor de bens a devolver, em dobro, no prazo de quinze dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito daquele a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, embora neste caso a demandante só tenha exigido a devolução em singelo do preço pago pelo bem (**artigo 12.º/1/2/6**).

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente em Évora, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1835_2023, contra as demandadas **“B”** e **“C”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, 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/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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na resolução do contrato celebrado com a demandada e a devolução das quantias pagas.

Por sua vez, as demandadas contestaram a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência total da ação e pela absolvição de ambas do pedido.

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, a sua contestação e todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 14-11-2023, pelas 11:00.

A demandante esteve presente e as demandadas representadas pela Sr.º E, representante legal da reclamada “B”, pela Sr.ª Dr.ª S, Advogada da reclamada “C, e pela Sr.ª Dr.ª S, legal representante da reclamada “C”, não tendo as partes logrado 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:

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**).

A demandante pretende que este tribunal declare a resolução do contrato celebrado com a reclamada “B” e a condene no pagamento da quantia de €130,0..

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 **€130,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor que agora pretende ver reembolsado por força da resolução do contrato.

Cumpr, 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 pela demandante e pelas representantes legais das reclamadas, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos que juntou 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. A demandante celebrou um contrato de prestação de serviços de tratamento estético com a reclamada “B”;
2. O contrato foi celebrado telefonicamente no dia 07-07-2022;
3. No mesmo dia a reclamante contactou telefonicamente a reclamada e comunicou-lhe a resolução do contrato e solicitou-lhe que não lhe cobrasse qualquer quantia, uma vez que havia indicado os dados bancários para débito direto;
4. Nesse mesmo dia reiterou a resolução do contrato através de e-mail enviado à reclamada;
5. No dia 11-07-2022 a reclamante enviou à reclamada uma carta registada com aviso de receção com a comunicação da resolução do contrato que havia comunicado telefonicamente e por e-mail;
6. Após a resolução do contrato a reclamada “B” cobrou €130,00 à demandante através de débito direto na conta bancária daquela;
7. A reclamante cancelou o débito direto e reclamou essa quantia da reclamada “B”;
8. A reclamada “B” não reembolsou o valor à 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 1-8 pelos documentos juntos aos autos com a reclamação inicial e pelas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral pela demandante.

A prova relevante para a matéria de facto que resultou provada foi produzida a partir das declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral e pelos documentos juntos aos autos pelo mesmo, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de prestação de serviços, a perda de interesse da demandante no negócio e a sua vontade em ver o contrato resolvido e a devolução do valor cobrado indevidamente após a resolução do contrato.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de prestação de serviços celebrado entre a demandante e a demandada e às consequências jurídicas da referida resolução.

Os consumidores têm o direito de resolver os contratos de prestação de serviços celebrados à fora de estabelecimento comercial no prazo de catorze dias, sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos nos **artigos 12.º/3 e 13.º**, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo (**artigos 10.º, 12.º e 13.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014).

Os consumidores podem exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de “*Livre resolução*” constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração de inequívoca de resolução do contrato (**artigo 11.º/1**, do Decreto-Lei n.º24/2014). Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos previstos (**artigo 10.º/1- alíneas a), b) e c)**. Os prestadores devem reembolsar os consumidores do preço pago no prazo catorze dias a contar da data em que são informados da resolução do contrato.

Os reembolsos dos preços são feitos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelos consumidores.

O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo catorze dias obriga o fornecedor de bens a devolver, em dobro, no prazo de quinze dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito daquele a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais (**artigo 12.º/1/2/6**).

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela declaração da resolução do contrato e condenação da demanda “B” na devolução à demandante das quantias cobradas ilegalmente após a resolução do contrato, ou seja, a quantia de €130,00.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato** celebrado entre as partes e **condeno a demandada “B” a devolver à demandante a quantia de €130,00**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€130,00** (cento e trinta euros), nos termos do **artigo 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.

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, 27-11-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

