

## Sentença Arbitral

**Processo n.º 85/2020**

Demandante: A

Demandada: B

Demandada: C

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos (**artigo 3.º/alíneas a) e e)**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (**artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

### **I. - Relatório:**

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

A demandante A, residente na Rua X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 85/2020, contra as demandadas “B” e “C” acima melhor identificadas.

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 do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1**, 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 condenação das demandadas a ressarcirem a demandante do prejuízo que lhe foi causado em consequência da atuação daquelas.

#### **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 da 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/1**, 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 do CNIACC no dia 18-02-2020, pelas 11:00.

A demandante esteve presente e as demandas estiveram representadas pelos seus Advogados.

De registar que a demandante, a Advogada da demandada “B” e as testemunhas arroladas pelas partes estiveram presentes na audiência arbitral através da aplicação informática “Skype” que correu, simultaneamente, em três computadores.

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.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

A demandante esteve presente e as demandadas fizeram-se representar pelos seus Advogados.

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**).

A demandante pretende ser ressarcida do prejuízo que lhe foi causado pela atuação das demandadas “B” e “C”, pese embora não tenha concretizado na sua reclamação inicial se pretende ser indemnizada pelo valor do dano que alega ter sido causado ou, ao invés, se pretende a reparação de tal bem ou, ainda, não sendo possível a reparação, a substituição daquele bem.

Pretendendo esclarecer, desde logo, essa questão, de modo a salvaguardar a tutela jurisdicional efetiva deste processo arbitral, assim como a sua economia processual, o tribunal instou a demandante a concretizar o seu pedido quando a mesma prestou declarações de parte, tendo a mesma declarado pretender a condenação das demandadas no pagamento de uma indemnização no valor de €450,00, por ser este o dano que lhe foi causado na pedra de mármore da banca da sua cozinha.

Analisado, assim, o pedido 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 **€450,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização reclamada pela demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€450,00** (quatrocentos e cinquenta 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:**

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, as declarações de parte prestadas pela demandada e a inquirição da testemunhas arroladas pelas partes, **resultaram provados**, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

1. A demandante e a demandada “B” celebraram em 02-11-2019 um contrato de compra e venda de um bem móvel (exaustor);
2. O contrato de compra e venda contemplava serviços técnicos de instalação do bem móvel na habitação da demandante;
3. A demandante pagou o preço total de €267,98 decomposto do modo seguinte: €259,99 (Compra e Venda), €59,99 (serviços técnicos de instalação);



4. A demandada “B” contratou a demandada “C” para prestar o serviço de instalação do exaustor na habitação da demandante;
5. No dia 15-11-2019 dois técnicos da demandada “C” deslocaram-se à habitação da demandante para instalação do exaustor;
6. No decurso da operação de desmontagem do exaustor antigo o técnico D solicitou uma cadeira à demandante para poder elevar-se e alcançar o referido exaustor;
7. Para se elevar o técnico D colocou um pé em cima da pedra de mármore que compõe a banca da cozinha da demandante;
8. Em consequência dessa ação o técnico D partiu a pedra de mármore da banca da cozinha na parte junta ao fogão;
9. O exaustor novo não foi instalado por razões técnicas e foi devolvido à demandada “B”;
10. As demandadas recusaram assumir a responsabilidade pelo dano causado à demandante;
11. O valor do dano causado à demandante cifrou-se em €450,00.

#### **IV. – Motivação:**

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, 2, 3, 4, 5, 6, 9 e 10, nos documentos juntos aos autos (cfr. fls.4), por admissão expressa das partes nos seus articulados e pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha Diogo Simões;
- b) Quanto aos factos n.ºs 7, 8, 9 e 11, pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha E, que se revelaram totalmente coincidentes, e pelos documentos juntos aos autos (fls.9, 10 e 11).

O ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados recai sobre a parte que os invoca.

Como decorre da lei não basta que as partes invoquem um determinado direito, é necessário, igualmente, que façam “...*prova dos factos constitutivos do direito alegado.*”, conforme dispõe o **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Aplicando esta norma aos factos em apreço temos, então, que caberia as partes fazer prova daqueles factos.

A demandante logrou fazer prova dos factos por si alegados, designadamente que foi a ação do técnico D que com a colocação do seu pé partiu a pedra de mármore junta ao seu fogão, causando-lhe, assim, o dano alegado nos presentes autos.

Para a formação da convicção deste tribunal revelaram-se essenciais as declarações de parte prestadas pela demandante e o depoimento da testemunha E que se encontrava presente no local, data e hora da prática dos factos.

As declarações de parte e o depoimento da testemunha revelaram-se assertivos, coerentes, pormenorizados, seguros, concordantes e, por isso, credíveis, em confronto, por sua vez, com as declarações inseguras da testemunha D, que não conseguiu criar neste tribunal arbitral a convicção suficiente que lhe permitisse duvidar da versão dos factos apresentadas pela demandante e corroborada pela testemunha E.

Os depoimentos das testemunhas F e G revelaram-se totalmente irrelevantes na medida em que não têm qualquer conhecimento direto dos factos, desde logo porque não se encontravam presentes no local, data e hora em que os mesmos ocorreram. Em suma: tem um conhecimento indireto dos factos.

Este tribunal arbitral não atribuiu, igualmente, qualquer relevância ao documento junto a fls.5 dos autos, pois do mesmo não resulta qualquer confissão, por parte demandante, ou sequer um reconhecimento, ainda que indireto, de que a pedra de mármore já se encontrava partida antes da intervenção da testemunha D.

As demandadas apoiaram a sua tese comum de recusa de assunção de responsabilidade com base neste documento, procurando através do mesmo provar que a demandante reconheceu por escrito, ao assinar o documento, que a pedra de mármore da banca da sua cozinha já se encontrava partida e que, por isso, não foi partida pela ação da testemunha D.



Esse não é, porém, o entendimento deste tribunal arbitral, pois nesse documento é dito, apenas, que “*Cliente alertada para o facto da pedra estar partida.*”, sendo o mesmo totalmente omissivo quanto às circunstâncias de tempo, modo e lugar em que a pedra foi partida.

As demandadas não lograram, por isso, através desse documento e das testemunhas arroladas, fazer prova de que a pedra de mármore já se encontrava partida e que, desse modo, não foi partida por ação direta da testemunha D.

Em suma: da matéria de facto dada como provada resultou, para este tribunal arbitral, que foi a ação da testemunha D que partiu a pedra de mármore da cozinha da demandante.

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

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a uma prestação de serviços que a demandante alega ser defeituosa e que lhe provocou um dano no valor de €450,00 na pedra de mármore da sua cozinha.

A demandante não contratou diretamente a demandada “C” para lhe prestar o serviço de instalação do exaustor adquirido a demandada “B”.

Na realidade a prestação desse serviço estava contemplada nas condições da compra e venda do referido exaustor, tendo a demandante pagou um preço específico pela prestação desse serviço.

Foi, assim, a demandada “B” que contratou a demandada “C” para a prestação dos serviços de instalação do bem vendido à demandante.

Não existindo uma relação contratual direta entre a demandante e a demandada “C” a intervenção desta neste processo arbitral seria, à partida, a título acessório, para acautelar, provavelmente, o direito de regresso da demandada “B” sobre si em caso de perda desta demanda arbitral.

No entanto, a demandante apresentou a reclamação inicial e, posteriormente, requereu o prosseguimento do processo para a fase “Arbitral”, contra as duas demandadas e estas, chamadas a intervir, não questionaram a sua intervenção simultânea a título principal, razão pela qual este tribunal arbitral tratou ambas nessa qualidade processual.



Da matéria de facto dada como provada resultou, suficientemente, para este tribunal que a demandada “C” prestou um serviço defeituoso à demandante, em consequência do qual resultou, para esta, um dano no valor acima referido.

Enquanto consumidora a demandante tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos, conforme resulta do **artigo 3.º/alíneas a) e e)**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

No que concerne ao “Direito à qualidade dos bens e serviços” dispõe o **artigo 4.º**, da lei acima citada, que “*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.*”.

Por sua vez, quanto ao “Direito à proteção dos interesses económicos”, consagra o **artigo 9.º**, da referida lei, que “*1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.*”.

O **artigo 12.º/1**, do diploma invocado, consagra, também, que o “*1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.*”.

Da matéria de facto dada como provada resulta que a demandada “C” violou os direitos acima citados na medida em que prestou um serviço defeituoso à demandante e ao fazê-lo violou os seus interesses económicos, provocando-lhe um dano material que é indemnizável nos termos da norma do citado **artigo 12.º/1**.

Aplicando o “direito” acabado de citar aos factos dados como provados temos, então, que à demandante, assiste o direito a ser indemnização com fundamento na prestação de um serviço defeituoso por parte da demandada “C”.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência, ainda que parcial, da presente ação arbitral e, consequentemente, pela condenação da demandada “C” no pagamento à demandante da quantia de €450,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, consequentemente:**



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

a) **Condeno a demandada “C”** a pagar à demandante, no prazo de **10** (dez) dias, a contar da notificação desta sentença, a quantia de **€450,00** (quatrocentos e cinquenta euros), a título de indemnização dos danos patrimoniais;

b) **Absolvo a demandada “B”** dos 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 **€450,00** (quatrocentos e cinquenta 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, 22-02-2020.**

O Árbitro,

Alexandre Maciel