

## -Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 1718\_2022.**

Demandante: **A**

Demandado: **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** Não tendo o demandado prestados os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquela, assiste-lhe o direito a exigir daquele a reparação dos danos causados pelos serviços defeituosos (**artigo 12.º**).

### **I. - Relatório:**

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

A demandante **A**, residente em Portalegre, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1718\_2022, contra o demandado **“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 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 condenação do reclamado na reparação dos danos resultantes dos serviços defeituosos que lhe foram prestados.

O demandado não apresentou contestação escrita ou oral e não esteve presente ou representado 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 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/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, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

O demandado não apresentou contestação escrita.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 15-12-2022, pelas 16:00.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e o demandado não esteve presente nem representado, 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 pelo demandado:**

Como se deu conta supra o demandado 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 do referido demandado.

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 do demandado não implica a sua confissão dos factos alegados pela 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**).

A demandante pretende que este tribunal condene o demandado na reparação dos danos resultantes dos serviços defeituosos que lhe foram prestados.

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 **€420,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€420,00** (quatrocentos e vinte 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 pela demandante na sua reclamação inicial, das declarações de parte da reclamante, que e 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. A demandante é proprietária de um “tablet” da marca “X” modelo “Y”;
2. O ecrã do tablet encontrava-se estilhaçado numa parte reduzida;
3. No dia 21-12-2021 a demandante deslocou-se ao estabelecimento comercial do demandado, sito na superfície comercial “-----”, em Portalegre;
4. A demandante contratou o demandado para reparação do ecrã do tablet;
5. O demandado informou a demandante que conseguiria reparar o ecrã;
6. No dia 24-12-2021 a demandante deslocou-se ao estabelecimento do demandado para proceder ao levantamento do tablet e pagar o preço da reparação;
7. O demandado informou a demandante que não conseguiu reparar o ecrã nem proceder à sua substituição;
8. A demandante não testou o tablet na loja comercial do demandando;
9. Quando chegou a casa da demandante tentou ligar o tablet e constatou que o mesmo não ligava e que nenhuma das suas funcionalidades estava ativa;

10. Após diversos contactos telefónicos com o demandado a demandante entregou, novamente, o tablet para reparação na loja comercial daquele no dia 28-12-2021;
11. O tablet permaneceu na loja comercial do demandado até fevereiro;
12. Cansada de esperar pela reparação do tablet a demandante exigiu do demandado a sua entrega;
13. O demandado informou, então, a demandante, que tinha um amigo em Espanha que conseguiria resolver o problema, mediante o pagamento da quantia de €90,00;
14. A demandante aceitou que o tablet seguisse para Espanha para ser reparado;
15. Para o efeito assinou a declaração junta a fls.3 dos autos;
16. A partir dessa data o demandado não mais informou a demandante acerca da reparação do tablet e quando esta exigiu a sua devolução aquele recusou-se a fazê-lo;
17. A demandante denunciou a situação à PSP;
18. O demandado acabou por devolver o tablet à demandada;
19. O demandado danificou o tablet da demandante com a sua intervenção.

**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 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/15/16/17/18/19 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral, pela declaração junta a fls.3 dos autos, pelo pedido de assistência técnico junto a fls.4 dos autos, pela participação apresentada na PSP junta a fls.5/6/7 dos autos.



A prova foi produzida, exclusivamente, a partir das declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral e dos documentos juntos aos autos pela mesma, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de prestação de serviços e os danos causados pelo demandado em consequência dos serviços defeituosos prestados à demandante.

Pese embora não ter intervindo nos presentes autos em nenhuma das suas fases e, como vimos, a ausência de contestação, escrita ou oral, não ter como consequência a confissão dos factos pela demandada, a verdade é que o demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 9.º-B/9**, da Lei n.º24/96, de 31/07, (*“9 - Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”*), recaíndo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que *“2. As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, excepto nos casos em que a lei o proibir.”*

Não intervindo nos autos o demandado não logrou, por isso, ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposo, por aquele, da obrigação de prestação de serviços em conformidade com o contrato celebrado com a demandante.

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

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 O demandado está obrigado a reparar os danos causados no bem da demandante.

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

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

Da matéria de facto que resultou provada a reclamante contratou o reclamado para reparar um “tablet” cujo ecrã se encontrava parcialmente estilhaçado.

Resultou provado, também, que em consequência da intervenção do demandado foram causados danos no “tablet”, ao ponto de o mesmo ficar totalmente inoperacional.

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**).

Não tendo o demandado prestados os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquela, assiste-lhe o direito a exigir daquele a reparação dos danos causados pelos serviços defeituosos (**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, conseqüentemente, pela condenação no pedido de reparação dos danos causados no bem.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno o demandado no 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 **€420,00** (quatrocentos e vinte 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, 19-12-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,