

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2128_2022.

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 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** A prestação de um serviço para além do prazo acordado entre as partes traduz-se na prestação de um serviço defeituoso; **3.º** Não tendo a demandada prestado o serviço no prazo acordado com a demandante assiste-lhe o direito 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 a demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil); **6.º** Tendo a demandante logrado provar, apenas, os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos morais não lhe assiste o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais alegados; **7.º** As “chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta” causados à demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente em Aveiro, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2128_2022, 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 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 da reclamada no pagamento da quantia de €2.000,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência da prestação de serviços para além do prazo acordado entre as partes.

A demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnado, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, e pela sua absolvição do pedido.

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 todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 11-01-2023, pelas 14:44.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pela Sr.ª Dr.ª F, Advogada, tendo-se frustrado a composição amigável deste litígio em virtude das partes não terem logrado transigir quanto ao seu objeto 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.

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 a reclamada no pagamento da quantia de €2.000,00 pelos danos patrimoniais e não patrimoniais (morais), que alega lhe terem sido causados em consequência da atuação da demandada.

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 **€2.000,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pela reclamante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.000,00** (dois mil 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 se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, o depoimento da testemunha arrolada pela reclamada, E, que depondo com autenticidade, genuinidade, coerência, verdade e, por isso, com credibilidade, afirmou, sem reservas, que o prazo do contrato não foi cumprido e que o incumprimento se deveu, parcialmente, à reclamada, 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. As partes celebram um contrato de prestação de serviços através do qual a reclamante contratou a reclamada para o fornecimento e aplicação de vários artigos de cozinha e pavimento flutuante;
2. As partes acordaram que o prazo de execução seria de onze dias com início em 18-07-2022;
3. As partes acordaram, posteriormente, que o início seria no dia 01-08-2022;
4. A execução do contrato, com o fornecimento e aplicação, iniciou-se no dia 01-08-2022;
5. O serviço foi concluído em 27-09-2022;
6. O atraso na execução do serviço deveu-se, parcialmente, à reclamada, por conta de atrasos na fornecimento e aplicação de alguns módulos de cozinha;
7. A existência em obra de uma equipa de instaladores de cerâmicos contratada pela reclamada a terceiros contribuiu, também, para o atraso da reclamada na prestação dos serviços que lhe foram contratados pela reclamante.
8. O atraso na conclusão da prestação de serviços pela reclamada causou chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta à demandante.



Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O atraso na conclusão da prestação de serviços pela reclamada impediu a reclamante de arrendar a terceiros o imóvel onde residia à data e auferir uma renda mensal de €650,00 durante os meses de agosto e setembro.

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 acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 6/7 pela confissão escrita da reclamada na contestação e pelo depoimento da testemunha E;
- c) Quanto ao facto n.º8 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral.
- d) Quanto ao facto n.º1 da matéria de facto que não resultou provada em virtude da reclamante não ter logrado provar os factos constitutivos (chance de celebração de contrato de arrendamento com terceiro), do direito alegado (indenização pelo dano de perda de chance na celebração do contrato de arrendamento), em cumprimento do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra o regime do ónus da prova.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se essenciais o acordo das partes relativamente à existência do contrato, o prazo de execução, o termo inicial e final do prazo, o incumprimento do prazo e a causas do incumprimento, por um lado, e as confissões escritas da reclamada, relativamente ao incumprimento do prazo, o depoimento da testemunha E, quanto ao incumprimento do prazo, e as declarações de parte prestadas pela reclamante relativamente aos danos morais causados pelo incumprimento do prazo, por outro.



Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que a demandante cumpriu, parcialmente, 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 a indemnização dos danos morais que a mesma lhe causou em virtude do incumprimento do prazo de execução do contrato.

V. – Enquadramento de Direito:

Este tribunal arbitral foi convocado para decidir se a atuação da demandada 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.

Resultou provado para este tribunal que a demandada não cumpriu o prazo de execução do contrato.

Isso mesmo é confessado pela reclamada na sua contestação escrita quando afirma, sem reservas, nos artigos 1.º e 2.º, da contestação, que “...*que a Reclamada não nega que tenham existido alguns atrasos na conclusão da obra em apreço. Porém, salvo melhor opinião, tais atrasos não poderão ser, pelo menos na sua totalidade, imputáveis à Reclamada...*”.

Esta confissão arbitral, escrita, sem reservas, e, por isso, com força probatória plena contra a confitente, conforme decorre do disposto no **artigo 358.º/1**, do Código Civil, foi confirmada pelo depoimento da testemunha E, trabalhadora da reclamada, que revelando conhecido direto dos factos depôs com verdade.

Resultou provado, também, com especial interesse para esta causa arbitral, que o atraso no cumprimento do prazo não se deveu, exclusivamente, à reclamada, mas, também, ainda que parcialmente, ao facto de estarem a decorrer, simultaneamente, trabalhos de aplicação de cerâmicos contratados pela reclamante a terceiros.

Estes trabalhos contratados a terceiros contribuíram, também e diretamente, para o atraso da reclamada na execução dos serviços contratados pela reclamante e, consequentemente, para o incumprimento do prazo de execução.



Resultou provado, então, para este tribunal arbitral, que duas causas concorreram para o incumprimento do prazo pela reclamada, uma que lhe é imputável e outra que é imputável a terceiros contratados pela reclamante, e, por isso, imputável, também, à reclamante.

Todavia, este tribunal arbitral não conseguiu apurar a exata medida da contribuição de cada uma dessas causas, mas, apenas, que as mesmas é que estão na origem do atraso.

Respondendo afirmativamente à primeira questão, ou seja, saber se o atraso é imputável, ainda que parcialmente, à reclamada, importa, agora, responder à segunda questão: o incumprimento causou danos à reclamante? Se sim, quais?

É certo que a demandante alegou danos, patrimoniais e não patrimoniais, mas à luz das regras do ónus da prova só logrou provar os danos não patrimoniais, dado que relativamente aos patrimoniais não fez qualquer prova.

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

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 para além do prazo acordado entre as partes traduz-se na prestação de um serviço defeituoso.

Não tendo a demandada prestado o serviço no prazo acordado com a demandante assiste-lhe o direito a ser reembolsado, a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil.



Sobre a demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

Tendo a demandante logrado provar, apenas, os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos morais não lhe assiste o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais alegados.

As “chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta” causados à demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

Para indemnização destes danos este tribunal arbitral considera revelar-se totalmente adequada a quantia de €250,00 tendo em conta a matéria de facto que resultou provada a esse respeito.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência parcial da presente ação arbitral, na parte relativa aos danos não patrimoniais causados à demandante, e, consequentemente, pela condenação da demandada no pagamento da quantia de €250,00 a título de indemnização, e pela sua absolvição relativamente ao pedido de indemnização dos danos não patrimoniais.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €250,00 a título de indemnização de danos morais**, 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 **€2.000,00** (dois mil 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, 22-02-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,