



-Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 321\_2022.**

Demandante:

Demandada:

**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 do fornecimento de bens e prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**); **2.º** Tendo a demandada fornecido os bens e prestado os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquela, não lhe assiste o direito à resolução do contrato, à devolução do preço pago pelo bens e ser indemnizada pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega lhe terem sido causados (**artigo 12.º**).

**I. - Relatório:**

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

A demandante \_\_\_\_\_ residente na rua \_\_\_\_\_ concelho de Santa Maria da Feira, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número 321\_2022, contra a demandada \_\_\_\_\_

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.





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 a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e 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, em suma, na resolução do contrato, devolução do preço pago e condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €5.000,00 pelos danos não patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência da atuação daquela.

A demandada não apresentou contestação escrita ou oral, mas esteve representada na audiência arbitral.

#### **B. – Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

#### **C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):**

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP 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, no prazo previsto para o efeito, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, no Porto, no dia 28-06-2023, pelas 11:00.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pela Ex.ma Sr.<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação em virtude de as partes não terem logrado a composição amigável deste litígio.





Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CICAP 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 CICAP, *“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 acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada 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.

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 CICAP 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 valor total dos pedidos formulados pelo reclamante cifra-se em €5.699,00.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€5.699,00** (cinco mil seiscientos e noventa e nove euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP 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 pelas partes, as declarações de parte da reclamante, que se limitou a confirmar a reclamação inicial, os depoimentos das testemunhas arroladas por aquela, respetivamente irmão e pais, sendo que o irmão revelando conhecimento direto dos factos também se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, contrariamente aos pais, que se limitaram a afirmar que conheciam os factos indiretamente por força dos relatos dos filhos, as declarações de parte da representante legal da reclamada e, ainda, o depoimento da testemunha \_\_\_\_\_, 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. No dia 20-05-2020 as partes celebraram um contrato de compra e venda de um aparelho de ar condicionado pelo qual a demandante pagou à demandada o preço de €699,00;
2. A compra e venda foi titulada pela emissão da fatura-recibo junta com a reclamação inicial;
3. A instalação do aparelho de ar condicionado foi executada por uma empresa contratada para o efeito pela demandante;
4. A demandada não interveio na contratação da empresa instaladora e/ou na instalação do aparelho de ar condicionado;
5. O aparelho de ar condicionado foi instalado na habitação dos pais da reclamante;





6. A habitação dos pais da reclamante não dispunha de pré-instalação para aparelhos de ar condicionado;
7. Essa obra foi executada pela empresa instaladora contratada pela reclamante;
8. A demandante reclamou junto da demandada que o aparelho de ar condicionado não produzia ar frio;
9. A reclamação foi apresentada no dia 24-12-2020;
10. A reclamada deslocou-se à habitação dos pais reclamante, analisou o aparelho de ar condicionado e concluiu que o mesmo não produzia ar frio por causa da instalação e não do aparelho;
11. Depois de meses de comunicações entre as partes a reclamada aceitou, por cortesia comercial, substituir o aparelho de ar condicionado por um aparelho novo semelhante ao anterior, da mesma marca, e suportando todos os custos de desmontagem e montagem;
12. Nessa operação a reclamada não interveio na pré-instalação existente;
13. A operação de substituição ocorreu no dia 08-09-2021;
14. Nos dias 26-11-2021 e 03-12-2021 a demandante reclamou junto da demandada que o aparelho de ar condicionado não produzia ar frio;
15. A reclamada ordenou à empresa \_\_\_\_\_ que se deslocasse à habitação dos pais da reclamante para analisarem o aparelho de ar condicionado;
16. A empresa \_\_\_\_\_ analisou o aparelho de ar condicionado e concluiu que o mesmo funcionava corretamente e que o mesmo não produzia ar frio por causa de uma fuga de gás existente na cabelagem da pré-instalação;





17. A reclamada disponibilizou-me para substituir, gratuitamente, a cabelagem, por cortesia comercial, dado que a pré-instalação tinha sido realizada por uma empresa contratada pela reclamante;

18. A reclamante recusou a intervenção da reclamada e informou-a que iria resolver o contrato.

**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 1-9 por acordo das partes e pela fatura-recibo junto com a reclamação inicial;

b) Quanto aos factos n.ºs 10-13 pelas declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha

c) Quanto ao facto n.º14 por acordo das partes;

d) Quanto aos factos n.ºs 15-18 pelas declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos, as declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e sobretudo o depoimento da testemunha que revelando um conhecimento direto dos factos depôs com autenticidade, genuinidade, verdade e, por isso, com credibilidade.

A partir dos documentos este tribunal arbitral concluiu, desde logo, a data, objeto e preço do contrato celebrado entre as partes, os serviços que estavam incluídos e excluídos, designadamente que não estava incluído o serviço de instalação da pré-instalação na habitação





dos pais da reclamante, que esta foi contratada pela reclamante a uma empresa e na qual a reclamada não teve qualquer intervenção, na contratação e na instalação.

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

As partes litigantes apresentam versões dos factos diametralmente opostas.

Da prova produzida resultou provada a versão dos factos apresentada pela reclamada.

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de fornecimento de bens e prestação de serviços relativamente ao qual se coloca a questão seguinte: o bem e os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se 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.

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 fornecido o bem e prestado os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, não lhe assiste o direito à resolução do contrato, ao reembolso do preço pago pelo bem e a ser indemnizado pelos alegados danos patrimoniais e não patrimoniais que alegou lhe terem sido 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, conseqüentemente, pela absolvição da demandada dos pedidos.





**VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

**VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€5.699,00** (cinco mil seiscientos e noventa e nove euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP 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 CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

**Braga, 30-08-2023.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

