

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1890_2024.

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 da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**); **2.º** Não tendo a demandada 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 ser indemnizada pelos danos que alega lhe terem sido causados (**artigo 12.º**); **3.º** O disposto no **artigo 609.º/nº2**, do Código de Processo Civil, é aplicável a todos os casos em que o tribunal, quando profere a decisão, carece de elementos para fixar o objeto ou a quantidade da condenação, seja porque ainda não ocorreram os factos constitutivos da liquidação da obrigação, seja porque, apesar de esses factos já terem ocorrido e terem sido alegados, não foi feita a sua prova; **4.º** Se não houver elementos para fixar o objeto ou a quantidade, o tribunal condena no que vier a ser liquidado, sem prejuízo de condenação imediata na parte que já seja líquida (**artigo 609.º/2**, do CPC).

I. - Relatório:

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

A demandante _____ residente
_____ no Porto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi
atribuída o número **1890_2024**, contra a demandada

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 condenação da demandada no pagamento da quantia de €550,00, a título de indemnização pelos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços que não foi prestada com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos.

A demandada contestou por escrito a ação arbitral, na qual se defendeu por exceção e impugnação, alegando, para o efeito a licitude da sua prestação de serviços e pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral, por não provado, e pela sua absolvição do pedido.

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, 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 deste tribunal, no Porto, no dia 07-11-2024, pelas 11:15.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada representada pelo Sr.º

, Gerente, e pela Sr.ª Dr.ª

Advogada, tendo-se frustrado 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 CICAP 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 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**).

A demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento da quantia de €550,00 a título de indemnização dos danos que alega lhe terem sido causados no seu casaco por conta da prestação de serviços prestada pela mesma.

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 **€550,00**, recorrendo ao critério previsto

no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor de indemnização peticionada pela demandante à demandada.

Cumpre, 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, pelo seu marido, _____, e pelo representante legal da demandada, acima identificado, os depoimentos das testemunhas arroladas pelas partes, _____ os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, os documentos juntos 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 é proprietária de um casaco da marca “Armani”, modelo “Armani Jeans”, número 42, fabricado na China, com tecido composto 77% por modacrílica e 23% por poliéster, e forro composto 100% por poliéster;
2. O tecido é artificial, imitação de pele de vison;
3. As instruções de lavagem do casaco constam das etiquetas cozidas no forro;
4. O casaco em causa foi adquirido pelo marido para oferecer à demandante no Natal;
5. O casaco foi adquirido na loja comercial denominada por “_____, Alfaiate”;
6. O casaco foi adquirido naquela loja há oito anos;
7. A aquisição do casaco foi intermediada pela trabalhadora da loja comercial _____;
8. O casaco terá custado entre €400,00 e €600,00;

9. A demandada é uma empresa que se dedica com fim lucrativo à exploração de lavandarias da marca “ ”;
10. A demandante contratou a demandada para lavar o casaco;
11. O contrato foi celebrado no estabelecimento comercial da demandada sito no “ ” de Gaia;
12. O casaco apresentava-se em bom estado de conservação e com uma mancha/nódoa;
13. A colaboradora da demandada informou a demandante que a mancha/nódoa desapareceria, provavelmente, mas poderia não acontecer;
14. A demandante aceitou a lavagem sabendo que a mancha/nódoa poderia não desaparecer;
15. No dia 10-01-2024 a demandante deslocou-se à loja da demandada para levantar o casaco;
16. Quando olhou/tocou o casaco a demandante sentiu a pele mais áspera, sem brilho e o casaco mais curto;
17. A demandante vestiu o casaco nesse momento e verificou que estava mais curto nas mangas;
18. A mancha/nódoa não desapareceu, mas ficou mais “disfarçada”;
19. A lavagem realizada pela demandada retirou brilho à pele do casaco, tornou a pele mais áspera e encurtou-o nas mangas.

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

1. O preço de aquisição do casaco foi €550,00;
2. O valor comercial do casaco à data da lavagem era de €550,00;
3. A colaboradora da demandada informou a demandante das condições gerais da prestação de serviços afixada na sua loja comercial;
4. A colaboradora da demandada informou a demandante que as condições gerais da prestação de serviços constavam do talão de caixa entregue no momento da contratação do serviço de lavagem.

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 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, pelo marido da demandante, e pelo depoimento da testemunha e pelas etiquetas do casaco;
- b) Quanto ao facto n.º9 por acordo das partes;
- c) Quanto aos factos n.ºs 10-11 por acordo das partes;
- d) Quanto aos factos n.ºs 12-18 pelas declarações de parte prestadas pela demandante;
- e) Quanto ao facto n.º19 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, pelo marido da demandante, e pelo depoimento da testemunha;
- f) Quanto aos factos n.ºs 1-2 da matéria de facto que não resultou provada em virtude de a demandante não ter logrado provar o preço pago pelo casaco à data da sua

aquisição e o valor comercial do casaco à data da contratação da lavagem à demandada. A demandante declarou que o custo de aquisição teria sido €550,00, aproximadamente, o marido de demandante declarou o que mesmo teria sido entre €400,00 e €600,00 e a testemunha declarou que teria sido entre €500,00 e €550,00. Todavia, nenhum destes foi capaz de dizer qual o valor exato ou sequer aproximado do valor comercial do casaco à data da lavagem, ou seja, com oito anos de “vida” após a aquisição.

- g) Quanto aos factos n.ºs 3-4 da matéria de facto que não resultou provado em virtude de a demandada não ter logrado provar que a sua colaboradora que intermediou a contratação da lavagem informou a demandante que as condições gerais da prestação de serviços constavam do talão de caixa que foi entregue à demandante e/ou que se encontravam afixadas na loja comercial onde o serviço foi contratado.

Para prova destes factos a demandada juntou aos autos cópias das condições gerais e do talão com as condições gerais, o seu gerente prestou declarações de parte e uma testemunha, que gere as lojas da demandada, prestou depoimento.

Os documentos não permitem concluir que a demandante foi informada. Tratando-se de condições gerais a demandada estava obrigada a informar a demandada, o que não aconteceu, por se tratar de cláusulas contratuais gerais que não foram negociadas entre as partes.

O gerente e a testemunha não estavam presentes quando a lavagem foi contratada, por um lado, e o que sabem relativamente à lavagem em si mesma foi o que lhes foi transmitido pelas colaboradoras, por outro. O que se traduz, em suma, num conhecimento indireto dos factos.

A demandada tinha o ónus de provar o cumprimento do dever de informação, à luz do disposto nos **artigos 5.º e 6.º**, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10, dada a presunção legal consagrada no **artigo 5.º/3**, que conjugada com o **artigo 344.º/1**, do Código Civil, dispensa a demandante de provar que tal comunicação e informação não ocorreram efetivamente, por um lado.

Por outro, que prestou um serviço em conformidade com o contrato, à luz, por sua vez, do disposto no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (“11 - *Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.*”), recaindo, 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, exceto nos casos em que a lei o proibir.*”.

Pese embora ter intervindo nos autos, produzido prova, documental, testemunhal e declarações de parte, a demandada não logrou provar que cumpriu o dever de informação e ilidir as presunções resultantes das normas acima citadas, designadamente os documentos que juntou, emitidos pela entidade “ ”, não mereceram qualquer credibilidade, na medida em que não foi possível apurar o que é o “ ”, a sua ligação/dependência à demandada, quem analisou o casaco, que testes foram realizados e quais os seus resultados.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada, designadamente, o estado do casaco antes e após a lavagem, revelaram-se determinantes as declarações de parte prestadas pela demandante, pelo seu marido e o depoimento da testemunha I

As declarações de parte e o depoimento da testemunha, que revelou conhecimento direto dos factos porquanto conhecia o casaco no momento da sua aquisição pelo marido da demandante e viu/inspeccionou o casaco após a lavagem realizada pela demandada, não coincidentes, não se descortinando qualquer sinal de contradição.

A partir das declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido, assim como pelo depoimento da testemunha acima citada, foi possível apurar que após a lavagem o tecido do casaco encurtou, nas mangas, perdeu brilho e tornou-se mais áspero.

A demandante logrou, por isso, provar, parcialmente, os factos constitutivos do direito alegado, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra as regras do ónus da prova, na medida em que provou o estado do casaco antes e após a lavagem, mas

não conseguindo, contudo, provar o custo da sua aquisição e o valor comercial à data da lavagem.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços relativamente ao qual se colocam as questões seguintes:

- 1.^a Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;
- 2.^a Em caso de resposta afirmativa à primeira questão a desconformidade do serviço causou danos no casaco;
- 3.^a Em caso de resposta afirmativa a demandada terá de indemnizar a demandante e qual o valor da indemnização.

Analisemos e respondamos, então, a cada uma das questões acima enunciadas:

Das normas dos **artigos 5.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato (**artigo 5.º/1**), por um lado, e que o fornecedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem decorrente da prestação de serviços (**artigo 12.º/1**), por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º/1**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço e à resolução do contrato.

A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, ao consagrar 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**).

Verifica-se uma falta de conformidade do bem quando a prestação de serviços se revela desconforme com o contrato.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal responde, então, às questões enunciadas:

Afirmativamente à primeira questão porquanto o serviço de lavagem não foi prestado com a qualidade exigida e revelou-se inapto a satisfazer os fins que se destinavam, ou seja, à sua lavagem.

Afirmativamente à segunda questão porquanto o serviço de lavagem encurto o casaco, nas magas, o tecido ficou áspero e perdeu brilho.

Afirmativamente, por último, à terceira questão, porquanto não sendo possível a substituição por outro casaco igual o dano terá, necessariamente, de ser indemnizado por outra via, ou seja, pela quantificação do dano e o seu pagamento.

Todavia, da matéria de facto não resultou provada a quantificação do dano, designadamente os valores apresentados pelas partes, pelo que, sem prejuízo da condenação da demandada, o montante exato dessa decisão será liquidado futuramente, aplicando-se, então, subsidiariamente as regras previstas no Código do Processo Civil.

O disposto no **artigo 609.º/nº2**, do Código de Processo Civil, é aplicável a todos os casos em que o tribunal, quando profere a decisão, carece de elementos para fixar o objeto ou a quantidade da condenação, seja porque ainda não ocorreram os factos constitutivos da liquidação da obrigação, seja porque, apesar de esses factos já terem ocorrido e terem sido alegados, não foi feita a sua prova.

Se não houver elementos para fixar o objeto ou a quantidade, o tribunal condena no que vier a ser liquidado, sem prejuízo de condenação imediata na parte que já seja líquida (**artigo 609.º/2**, do CPC).

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, condeno a demandada, a título de indemnização, no pagamento à demandante do montante que vier a ser liquidado futuramente em execução de sentença, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€550,00** (quinhentos e cinquenta 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, 24-12-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

