TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA
CENTROS DE ARBITRAGEM

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2440/2019.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º**, **8.º** e **9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** "*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.*" (**artigo 4.º/1**); **3.º** "*1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (…)*" (**artigo 8.º/1**); "*1 - O consumidor tem direito à protecção 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. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.*" (**artigo 9.º/1/2/3**); **4.º** O Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu **artigo 17.º**, sob a epígrafe "*Informações pré-contratuais*" que "*1 — Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto -lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada: ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;*"; **5.º** Estas informações pré-contratuais "*…são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis.*" - **artigo 17.º/4** –, tem "*Caráter vinculativo*" e "*…fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso entre as partes.*" (**artigo 19.º/1**); **6.º** Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a "*1 — A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar…*", salvo em situações excecionais que constam daquele artigo.

7.º Por sua vez, da norma do **artigo 29.º/2**, sob a epígrafe *"Redução do preço e indemnização por danos"*, resulta, ainda, que *"2 — O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais."*; **8.º** Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada " atuou ilícita e culposamente, em violação, clara, das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º** e **9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 17.º, 19.º, 24.º e 29.º**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, causando danos patrimoniais e não patrimoniais que têm de ser indemnizados.

I. - Relatório:

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

O demandante (, residente na Urbanização no concelho de apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 2440/2019, contra a demandada

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes 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/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, 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 a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €180,00 pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe foram causados, assim como ao seu agregado familiar, pelos transtornos causados em consequência do atuação da demandada.

A demandada não interveio na fase de arbitral deste processo, não tendo apresentada contestação escrita ou oral, nem comparecido na audiência arbitral.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do Triave 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 Triave promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, 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 Triave 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 Triave e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

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

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

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do Triave):
Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do Triave 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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se na Sala do Território, em Vila Nova de Famalicão, no dia 22-01-2020, pelas 11:45.

O demandante encontrava-se presente e a demandada não se encontrava presente nem se fez representar, razão pela qual não foi possível promover a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do TRIAVE.

Nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 35.º/3**, da Lei da Arbitragem Voluntária, a ausência das partes na audiência arbitral não impede o prosseguimento deste processo, designadamente que seja proferida a sentença arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do Triave 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 encontrava-se presente e a demandada não se encontrava presente nem se fez representar.

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 Triave 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 demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €180,00 pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe foram causados, assim como ao seu agregado familiar, pelos transtornos causados em consequência do atuação da demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€180,00** (cento e oitenta euros), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave 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 nos seus articulados, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis do demandante e da sua esposa, assim como, os documentos juntos aos autos pelas partes, 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. O demandante celebrou um contrato de prestação de serviços com a demandada através do qual adquiriu um pacto de férias que incluiu viagens de avião, transferes, alojamento para todo o agregado familiar, composto por cinco pessoas (dois adultos e três crianças);

2. A viagem de avião de ida iniciou-se no Porto, passou por Bruxelas e terminou em Palma de Maiorca, destino final previsto;

3. A viagem de regressou iniciou-se em Palma de Maiorca, passou por Madrid e terminou no Porto;

4. Antes de concluir a celebração daquele contrato o demandante e a esposa informaram a demandada que o seu filho de dois anos teria de sentar-se junto de um dos pais nas viagens de avião;

5. A demandada informou o demandante e a esposa que o filho de dois anos viajaria junto desta;

6. Esta circunstância foi condição essencial para o demandante contratar os serviços da demandada e aquele pacote de férias;

7. Em agosto de 2019 o demandante contatou, telefonicamente, a demanda e questionou-a qual o custo de remarcação do lugar no avião para o seu filho de 12 anos, de modo a ficar junto dos pais;

8. A demandada informou o demandante que a remarcação teria de ser para todo o agregado familiar com um custo de €185,99;

9. Perante a disponibilidade dos filhos mais velhos para viajarem separados o demandante prescindiu da remarcação dos lugares;

10. A demandada voltou a assegurar ao demandante que o filho de dois anos viajaria junto da mãe;

11. Em 02-09-2019 o demandante recebeu o "check-in" da primeira viagem prevista para 04-09-2019 e constatou que o seu filho de dois anos viajaria no lugar 19D e a sua esposa no lugar 19C situado do outro lado do corredor;

12. O demandante contatou a demandada e reclamou desta situação junto das colaboradoras e e informou-as que fora garantido, desde o início, que o seu filho de dois anos viajaria junto da mãe;

13. Aquelas colaboradoras informaram o demandante que a responsabilidade pela marcação dos lugares era da companhia aérea;

14. A demandada nunca transmitiu esta informação ao demandante e à sua esposa nos contatos mantidos antes, durante e depois da contratação da prestação e serviços e do pacote de férias;

15. As colaboradoras da demandada não solucionaram o problema suscitado pelo demandante;

16. O demandante deslocou-se ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro, que dista 40km da sua residência, para solucionar o problema junto do balcão da "Ryanair", embora sem sucesso;

17. O demandante aguardou pelos documentos do "check-in" do voo de Bruxelas para Palma de Maiorca;

18. Os documentos desse voo não chegaram no dia 02-09-2019;

19. O demandante voltou a contatar a demandada que o informou que o "check-in" seria feito entre 24h a 48 h antes do voo, o que não se verificou;

20. A 22h do voo voltou a contatar a demandada e manifestou o seu descontentamento com o atraso no envio da documentação;

21. A 21h do voo o demandante recebeu os documentos relativos ao "check-in" que indicavam que o seu filho de dois ficaria no lugar 19D e mãe no lugar 19C com um corredor a dividir os dois lugares;

22. O demandante voltou ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro para tentar a alteração dos lugares, o que foi conseguido mediante o pagamento de um custo adicional;

23. A demandada não procedeu à reimpressão dos bilhetes e não os enviou por e-mail para o demandante;

24. O demandante providenciou, a expensas suas, pela reimpressão dos bilhetes;

25. A atuação da demandada causou ao demandante e ao seu agregado familiar custos com mudanças de lugares, deslocações, contatos telefónicos, e-mails e sms´s, e transtornos, angústias e ansiedades.

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, 11, 18, 19, 20 e 21, pelos documentos que se encontram juntos aos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 17, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante e pela sua esposa.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte do demandante e da sua esposa, dada a genuinidade e autenticidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das suas declarações e/ou de contradição entre as mesmas, assim como os documentos juntos com a reclamação inicial.

A partir dos documentos este tribunal arbitral confirmou, desde logo, os factos relativos aos lugares previstos para a sua esposa e para o seu filho de dois anos, as comunicações escritas trocadas com a demandada relativamente ao atraso no envio dos documentos para o "check-in" e o custo suportado com a mudança de lugares.

Pelas declarações de parte do demandante e da sua esposa este tribunal arbitral confirmou, por sua vez, todos os factos relativos aos compromissos assumidos e não cumpridos pela demandada relativamente à sua esposa e o seu filho de dois anos viajarem juntos, por um lado, e que essa circunstância foi condição "sine qua non" para a contratação dos serviços da demandada e do pacote de férias pretendido.

Deste modo o demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente à reserva dos lugares para a sua esposa e o seu filho menor de dois anos.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 33.º/2**, consagra que a ausência de contestação não tem como consequência a aceitação das alegações do demandante, também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a conduta da demandada que, neste caso, optou por não participar na fase arbitral deste processo.

Não tendo a demandada intervindo na fase arbitral deste processo, designadamente fazendo a prova que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, assim, que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 29.º/2**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada ' é ilícita e, consequentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor reclamado pelo demandante a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada ' não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07, e no Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º** e **9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07).

"O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À protecção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos;" (**artigo 3.º/alíneas a), d), e) e f)**).

"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." (**artigo 4.º/1**),

"1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (…)" (**artigo 8.º/1**).

"1 - O consumidor tem direito à protecção 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. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais." (**artigo 9.º/1/2/3**).

"1 - 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/1**).

O Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, estabelece o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade das agências de viagem e turismo, e consagra no seu **artigo 17.º**, sob a epígrafe *"Informações pré-contratuais"* que *"1 — Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto -lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes: a) As principais características da viagem organizada: ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências; x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;"*.

Estas informações pré-contratuais *"...são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis."* - **artigo 17.º/4** –, tem *"Caráter vinculativo"* e *"...fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso entre as partes."* (**artigo 19.º/1**).

Do disposto no **artigo 24.º/1**, do diploma que vimos citando, resulta, igualmente, que a *"1 — A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar..."*, salvo em situações excecionais que constam daquele artigo.

Por sua vez, da norma do **artigo 29.º/2**, sob a epígrafe *"Redução do preço e indemnização por danos"*, resulta, ainda, que *"2 — O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais."*.

Aplicando o direito acabado de citar à matéria de facto que resultou provada este tribunal conclui, sem margem para dúvidas, que a demandada criou no demandante e na sua esposa a convicção clara que a viagem se realizaria nos exatos termos contratados, designadamente viajando a sua esposa junto do filho comum menor de dois anos, condição sem a qual os mesmos não teriam contratado os serviços da demandada para aquisição do pacote de férias.

Este tribunal arbitral não tem dúvidas que tal condição ficou estabelecidas entre as partes, que por se tratar de informação pré-contratual tem carácter vinculativo e é parte integrante do contrato celebrado entre as partes, que a demandada não cumpriu os termos de contrato de viagem organizada no que concerne aos lugares destinados à esposa do demandante e ao seu filho de dois anos, à prestação de informação acerca desta situação, ao envio dos documentos relativos ao "check-in" e à reimpressão dos bilhetes motivada pela alteração de lugares obtida e custeada pelo demandante.

Não provando que a falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 29.º/2**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03, que dispõe, em suma, que *"2 — O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos*

sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais.".

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada ' atuou ilícita e culposamente, em violação, clara, das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º** e **9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 17.º, 19.º, 24.º e 29.º**, do Decreto-Lei n.º17/2018, de 08/03.

Da matéria de facto resultou igualmente provado que a atuação da demandada ' causou danos patrimoniais e não patrimoniais no demandante e no seu agregado familiar, designadamente custos com mudanças de lugares, deslocações ao Aeroporto Sá Carneiro, contatos telefónicos, e-mails e sms´s, e transtornos, angústias e ansiedades resultantes, por sua vez, do incumprimento dos termos do contrato de viagem, dos prazos de entrega da documentação, da ausência de informação concreta e fidedigna relativamente aos lugares do avião que seriam ocupados pela sua esposa e pelo seu filho de dois anos.

Considerando a atuação ilícita e culposa da demandada este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais no montante de €180,00, tendo em conta o critério previsto no **artigo 566.º/2**, do Código Civil.

Nos termos do disposto no **artigo 563.º**, do Código Civil, *"A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão."*.

Este tribunal conclui, assim, pela verificação de todos pressupostos da responsabilidade civil e pela obrigação da demandada ' ' indemnizar o demandante pelos danos que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita e culposa.

O princípio geral da obrigação de indemnização, consagrado no **artigo 562.º**, do Código Civil, conjugado com a norma do **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, determinam que a demandada ' tem o dever de reconstituir a situação que existiria caso não tivesse atuado ilícita e culposamente.

Não sendo possível a reconstituição natural a indemnização pelos danos causados terá de fixar-se em dinheiro, de acordo com o disposto nos **artigos 564.º** e **566.º**, do Código Civil.

Neste caso a reconstituição natural não é possível e, por isso, a demandada " tem o dever de indemnizar em dinheiro o demandante, mais concretamente no montante de €180,00.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada** " no pagamento ao demandante da quantia de €180,00 (cento e oitenta euros), a título de indemnização, no prazo máximo de **10** (dez), dia, a contar da notificação da presente, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do Triave.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€180,00** (cento e oitenta euros), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave 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 Triave nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no Triave nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 18-03-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,