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

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2476/2019.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, resultam que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o estado em que se encontravam quando os recebeu (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o prestador dos serviços responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que conclui a prestação de serviços (**artigo 3.º/1**), por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 4.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 à resolução do contrato; **3.º** 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 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; **4.º** Em caso de falta de conformidade do bem decorrente de uma prestação de serviços defeituosa assiste ao consumidor o direito à substituição do bem, nos termos do **artigo 4.º/1**; **5.º** Tendo a demandada prestado um serviço defeituoso que causou danos no bem do demandante, a este assiste o direito à substituição do bem e, perante a recusa da demandada na substituição, a ser indemnizado pelo valor necessário para aquisição do bem que permita concretizar a substituição.

I. - Relatório:

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

A demandante , residente na Rua (no concelho de , apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 2476/2019, contra a demandada que explora a lavandaria denominada por

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 da 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.

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 condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no valor necessário para aquisição de umas cortinas novas da mesma qualidade.

Por sua vez, a demandada, que não apresentou contestação escrita, mas pugnou, nas suas alegações finais, proferidas em sede de audiência arbitral, pela improcedência total da presente ação arbitral, porquanto, de acordo com a mesma, as cortinas em causa foram lavadas corretamente, não lhes causou qualquer dano e que as diferenças de tamanho nas suas extremidades podem ser corrigidas.

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 do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do Triave e aquele estar sujeito à arbitragem necessário 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 demandado 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 considerem relevante.

A demandada não apresentou contestação escrita.

A audiência arbitral realizou-se na "Sala do Território", em Vila Nova de Famalicão, no dia 17-12-2019, pelas 12:30.

A demandante encontrava-se presente e a demandada encontrava-se presente e representada pela Dr.ª , Advogada.

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.

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**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €482,80 para aquisição de umas cortinas novas da mesma qualidade daquelas que foram, segundo a mesma, danificadas pela demanda.

Por sua vez, a demandada pretende ser absolvida desse pedido por considerar que não causou qualquer dano nas cortinas.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€482,80**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor da indemnização peticionada pela demandante e da qual a demandada pretende ser absolvida do pagamento.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€482,80** (quatrocentos e oitenta e dois euros e oitenta cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, 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, os documentos juntos aos autos pela demandante, o depoimento das testemunhas e que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas, e, por isso, credíveis, 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 contratou no início de agosto de 2019 os serviços da demandada para lavagem das cortinas que se encontram melhor identificadas nos **Docs.3/7** juntos com a reclamação inicial;

2. Estas cortinas foram adquiridas na loja "superdecor" em Vila Nova de Famalicão;

3. Pelo serviço contratado a demandante pagou a quantia de €10,00 – cfr. **Doc.2** junto com a reclamação inicial;

4. Após a prestação do serviço a demandante colocou as cortinas num varão junto a uma janela da sua habitação e constatou que as extremidades inferiores tinham tamanhos diferentes, em que umas se apresentavam mais compridas do que as outras;

5. As extremidades inferiores das cortinas tinham o mesmo tamanho antes de serem lavadas pela demandada;

6. Foi a lavagem das cortinas pela demandada que provocou a diferença de tamanhos nas extremidades inferiores das cortinas;

7. A demandante apresentou uma reclamação escrita no livro de reclamações da demandada – cfr. **Doc.8** junto com a reclamação inicial;

8. O preço de aquisição de cortinas novas da mesma qualidade cifra-se em €482,80 – cfr. **Doc.9** junto com a reclamação inicial.

9. A demandada recusou pagar à demandante a quantia de €482,80 que aquela reclamou para aquisição das cortinas novas;

10. A demandada disponibilizou-se para pagar a reparação das cortinas;

11. As cortinas poderiam ser reparadas de modo a ficarem com as extremidades inferiores do mesmo tamanho;

12. A reparação das cortinas implicaria o corte de alguns centímetros nas suas extremidades inferiores de modo a assegurar a sua simetria;

13. A demandante recusou a reparação das cortinas.

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, 6 e 7, pelos documentos juntos aos autos com a reclamação inicial;

b) Quantos aos factos n.ºs 3, 4, 7, 8, 9 e 11, pelo depoimento da testemunha

c) Quanto aos factos n.ºs 5 e 10, pelos depoimentos das testemunhas e

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pela demandante com a sua reclamação inicial.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, o valor dos serviços prestados, a reclamação apresentada em consequência dos mesmos e, ainda, o custo de aquisição de cortinas novas da mesma qualidade daquelas que a demandante alega terem sido danificadas pelos serviços prestados pela demandada.

Revelaram-se determinantes, também, os depoimentos das três testemunhas inquiridas em sede de audiência arbitral.

A partir do depoimento da testemunha filha da reclamante, este tribunal conseguiu apurar que as extremidades inferiores das cortinas apresentavam todas o mesmo tamanho antes de serem lavadas pela demandada, que o mesmo já não se verificou após terem sido lavadas e que a demandada se recusou a pagar umas cortinas novas, disponibilizando-se, apenas, para repará-las.

Este tribunal formou a sua convicção quanto à veracidade destes factos porque testemunha em causa vivia com a mãe quando as cortinas foram adquiridas, conhecendo, por isso, as cortinas e o estado em que as mesmas se encontravam e, após ter casado, continuou a frequentar a casa da mãe, conhecendo, também, o estado em que as mesmas se encontravam antes de serem lavadas, e acompanhou a mãe em todas as deslocações da mesma junto da demandada para resolver o litígio gerado pela prestação de serviços.

A partir do depoimento das testemunhas e este tribunal arbitral conseguiu apurar que as cortinas foram danificadas em consequência da lavagem realizada pela demandada, que as mesmas apresentam tamanhos diferentes nas suas extremidades inferiores e que essa diferença é suscetível de ser reparada.

Este tribunal formou a sua convicção quanto à veracidade destes factos porquanto a testemunha declarou trabalhar no ramo das cortinas há mais de vinte cinco anos, conhecer bem o tipo de tecido destas cortinas, que a lavagem das mesmas é suscetível de causar este tipo de danos e que seria possível a sua reparação mediante um corte de alguns centímetros em todo o comprimento inferior de modo a ficarem simétricas.

Por sua vez, a testemunha declarou trabalhar no ramo dos artigos de decorações há 15 anos, conhecer bem o tipo de tecido destas cortinas, que a lavagem das mesmas é suscetível de causar este tipo de danos, que seria possível a sua reparação mediante um corte de alguns centímetros em todo o comprimento inferior de modo a ficarem simétricas e que o custo de aquisição de umas cortinas novas da mesma qualidade seria de €482,80, com IVA incluído.
Do acima exposto resulto, então, para este tribunal arbitral, que a demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos causados em consequência dos serviços prestados pela demandada.

Todavia, da conjugação das normas dos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, demandante sempre estaria dispensada da prova da conformidade das cortinas no momento em que as entregou à demandada para serem lavadas, porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal de desconformidade das ditas cortinas no momento em que a demandada lhas entregou após a prestação de serviços.

Incumbia, por isso, à demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a falta de conformidade das cortinas no momento em que as entregou à demandante após ter prestado o serviço de lavagem.

Da prova produzida não logrou, contudo, a demandada afastar a presunção legal, ou seja, ilidi-las mediante prova em contrário, pois, as testemunhas que apresentou para o efeito declararam, ambas, que a lavagem das cortinas é suscetível de causar este tipo de danos (diferenças de tamanho as extremidades inferiores), e que as mesmas poderiam ser reparadas.

O facto de declararem que as cortinas poderiam ser reparadas seria suficiente para este tribunal concluir quanto à existência dos danos causados pela prestação de serviços, mas do depoimento de ambas resultou, também, a confirmação que a lavagem pode causar estes danos.

Ora, da conjugação do depoimento da testemunha que declarou que as cortinas apresentavam o mesmo tamanho nas suas extremidades inferiores antes de serem lavadas, com os depoimento das testemunhas e que declararam que a lavagem pode causar estes danos, este tribunal arbitral formou, assim, a sua convicção plena quanto ao nexo de causalidade entre o serviço prestado pela demandada e os danos causados nas cortinas.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a prestação de serviços pela demandada revelou falta de conformidade e causou danos à demandante e, em caso de resposta afirmativa, quais as consequências para aquela.

Da matéria de facto resultou provado que foi precisamente a prestação de serviços pela demandada que causou os danos nas cortinas da demandada.

A convicção do tribunal formou-se a partir dos depoimentos das testemunhas que depuseram na audiência arbitral, por um lado, e pela circunstância da demandada não ter ilidido a presunção legal resultante da conjugação das normas dos artigos **2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil.

O Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, consagra no seu **artigo 1.º-A/2**, que o seu regime jurídico é aplicável, também, às prestações de serviços.

O objeto deste litígio diz respeito, precisamente, a uma prestação de serviços da qual resultou uma desconformidade que causou danos à demandante.

A esse respeito dispõem as normas dos **artigos 2.º** e **3.º**, daquele diploma, das quais resultam, em suma, que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o estado em que se encontravam quando os recebeu (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o prestador dos serviços responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que conclui a prestação de serviços e os entrega, novamente, ao consumidor (**artigo 3.º/1**), por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 4.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 à resolução do contrato.

Podendo o consumidor exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

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 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.

No que concerne à indemnização o Código Civil consagra, por sua vez, que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (**artigo 562.º**), que tal obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (**artigo 563.º**), que o dever de indemnizar compreende o prejuízo causado (**artigo 564.º**) e, ainda, que a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível (**artigo 566.º**).

Aplicando o "direito" acabado de citar ao objeto deste litígio temos, então, que assiste à demandante, enquanto consumidora, o direito à reposição, sem encargos para si, da falta de conformidade da prestação de serviços.

Podendo optar por um dos quatro direitos previstos no **artigo 4.º/1**, acima citado, a demandante entendeu optar pela substituição do bem em causa, ou seja, a substituição das cortinas antigas, danificadas pelo serviço prestado pela demandada, por umas cortinas novas.

Considerando que a demandada recusou a substituição das cortinas a demandante peticionou, então, o pagamento, a título indemnizatório, do valor necessário à substituição através da aquisição de umas cortinas novas no mesmo tecido e qualidade no estabelecimento onde havia adquirido as antigas.

A substituição e como meio de reparação é admissível porquanto não se revela impossível e tão-pouco constitui uma situação de abuso de direito da parte da demandante, pois, como resultou provado da matéria de facto, a reparação implicaria reduzir, através de corte, o tamanho das extremidades inferiores das cortinas de modo a assegurar a sua simetria.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto que resultou provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência total desta ação arbitral e, consequentemente, pelo reconhecimento do direito da demandada a ser indemnizada pela quantia peticionada.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de **€482,80** (quatrocentos e oitenta e dois euros e oitenta cêntimos), a título de indemnização, no prazo máximo de **10** (dez) dias, a contar da notificação da presente sentença arbitral, 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 **€482,80** (quatrocentos e oitenta e dois euros e oitenta cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, 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, 24-03-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,