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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 3263/2021/RN

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1ª- *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);*

2ª- *Não tendo intervindo na fase "arbitral" do processo a reclamada não logrou provar que a falta de conformidade na execução de serviço de formação para condutores, incluído no contrato de prestação de serviços, não lhe era imputável;*

3ª- *Considerando a atuação ilícita e culposa da reclamada este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização dos danos patrimoniais no montante de €250,00 (duzentos e cinquenta euros), tendo em conta o critério previsto no artigo 566.º n.º 2 do Código Civil, porquanto corresponde, precisamente, à quantia que o reclamante havia pago à reclamada pela formação para condutores contratada.*

I- RELATÓRIO

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso do montante de €250,00 (duzentos e cinquenta euros), valor correspondente ao pagamento de um curso de formação de condutores.

1.2. O pedido e causa de pedir constantes da reclamação inicial do reclamante não foi objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos legais, e consistem, em suma, na condenação da reclamada no reembolso da quantia de €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

1.3. A reclamada não interveio na fase arbitral deste processo, não tendo apresentado contestação escrita ou oral, não esteve representada, ou fez-se representar.

1.4. A audiência arbitral realizou-se assim com a presença do Reclamante e ausência da Reclamada que não esteve presente ou representada na audiência arbitral apesar de regularmente notificada, prosseguindo assim a audiência nos termos do disposto no artigo 35º n.º 3 e 39º n.º 1 da LAV.

*

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 indicado artigo a reclamada 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.

Perante a ausência da reclamada não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, obviamente, se frustrado.

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

II- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio centra-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito que se arroga titular de lhe ser paga a quantia de €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

III- SANEADOR

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.

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.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados e não provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante, aos elementos carreados para os autos, as provas produzidas em audiência, designadamente do depoimento do reclamante e da testemunha por si arrolada, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A 19 de outubro de 2021, reclamante e reclamada celebraram um contrato para prestação, por parte desta, de serviços de formação do ensino da condução de veículos de categoria A - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e com base no depoimento do reclamante em audiência arbitral;

b) Pelo curso de formação do ensino para a condução de veículos de categoria A, o reclamante pagou a quantia de €250,00 (duzentos e cinquenta euros) – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação (Adenda ao contrato de prestação de serviços de formação de condutores;

c) Ao reclamante apenas lhe foram ministradas duas aulas práticas de condução – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

d) Os motociclos conduzidos pelo reclamante nas duas aulas que lhe foram ministradas não se apresentavam adequados à prática do ensino da condução, porquanto não eram portadores de colete refletor ou intercomunicador – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

e) A falta de condições de segurança dos motociclos conduzidos pelo reclamante e a falta de assistência de formador da reclamada que acompanhasse o reclamante

aquando da realização da segunda aula provocou no reclamante uma queda na via pública – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

f) A 07 de dezembro de 2021 o reclamante solicitou o reembolso do valor pago pelo curso mas não obteve qualquer resposta da reclamada – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação.

4.2 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

V- <u>MOTIVAÇÃO</u>

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela reclamante e à inexistência de pronuncia da reclamada, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte do reclamante que, com clareza e sinceridade, recordou a celebração do contrato de prestação de serviços de formação para condutores com a reclamada bem como as diligências que efetuou no sentido de obter o reembolso do valor liquidado pelo curso o que é confirmado pela testemunha

não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações, assim como qualquer contradição entre as mesmas com os documentos juntos aos autos.

Mais descreveu o reclamante como foram ministradas as aulas de condução, relatando que na primeira delas teve de se deslocar a uma oficina mecânica para que o motociclo fosse aí reparado.

Relatou ainda que sentiu falta de estabilidade no motociclo e que não lhe foi prestada a devida assistência pelo formador que se encontrava com

Deste modo o reclamante cumpriu o ónus da prova que se encontra consagrado no artigo 342.º n.º 1, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da reclamada relativamente ao cumprimento defeituoso do contrato de prestação de serviços entre ambos celebrado.

Se é verdade que a LAV, no seu artigo 35.º n.º 2, consagra que a ausência de contestação não implica a confissão dos factos pela reclamada, mas também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a sua conduta.

Não tendo intervindo na fase "arbitral" deste processo a reclamada não logrou, contudo, provar que a falta de conformidade do contrato não lhe era imputável.

Este tribunal arbitral concluiu, assim, que a reclamada não cumpriu o ónus da prova previsto no artigo 344.º n.º 1 do Código Civil e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no disposto no artigo 350.º n.º 2 do Código Civil.

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. artºs. 596º nº 1 e 607º nºs. 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607 nº.5 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação da prova.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos.

Ponderou o Tribunal a ausência de quaisquer meios de prova apresentados pela reclamada que contrariasse ou pusesse em dúvida a devolução ao reclamante do valor por este pago.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da reclamada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96 de 31/07.

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).

Assim, nos termos do indicado artigo 3º *"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;" (alíneas a), d), e) e f)).*

Não provando que a falta de conformidade na execução de serviço de formação para condutores não lhe era imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que a reclamada não cumpriu o ónus da prova previsto no artigo 344.º n.º1 do CC.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a reclamada 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.

Da matéria de facto resultou igualmente provado que a atuação da reclamada causou danos patrimoniais ao reclamante, desde logo a quantia de €250,00 (duzentos e cinquenta euros) que pagou pelo contrato celebrado.

Considerando a atuação ilícita e culposa da reclamada este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização dos danos patrimoniais no montante de €250,00 (duzentos e cinquenta euros) tendo em conta o critério previsto no artigo 566.º n.º 2 do Código Civil, porquanto corresponde, precisamente, à quantia que o reclamante havia pago à reclamada pelo curso contratado.

Nos termos do disposto no artigo 563.º do CC *"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 reclamada indemnizar o reclamante 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 CC conjugado com a norma do artigo 12.º da Lei n.º24/96 de 31/07 determinam que a reclamada 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 reclamada tem o dever de indemnizar em dinheiro ao reclamante, mais concretamente no montante de €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

VII- DECISÃO

Assim, em face do exposto, julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, condeno a reclamada a pagar ao reclamante na quantia de €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

O valor do processo fixa-se em €250,00 (duzentos e cinquenta euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 20 de fevereiro de 2022.

A Juiz-Árbitro,

(Andreia Ribeiro)