

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2969_2022.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

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 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**); **2.º** O fornecimento de um bem com desconformidades traduz-se num fornecimento defeituoso; **3.º** Não tendo a demandada fornecido o bem em conformidade com o contrato celebrado com a demandante assiste-lhe o direito a ser reembolsada a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**); **4.º** O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais; **5.º** Sobre a demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil); **6.º** Tendo a demandante logrado provar os factos constitutivos assiste-lhe o direito a ser indemnizada pelos danos alegados; **7.º** As “chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta” causados à demandante e o dano de privação do uso do bem revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

I. - Relatório:

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

A demandante, residente em Cinfães do Douro, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **2969_2022**, contra a demandada **“B”**.

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.

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 reclamada no pagamento da quantia de €1.100,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência do atraso na reparação dos bens desconformes com o contrato de fornecimento.

A demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnado, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, e pela sua absolvição do pedido.

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

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

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos 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 CNIACC 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 CNIACC e estar em causa um litígio sujeito à arbitragem necessária (**artigo 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada).

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

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

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC 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 todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, em Braga, no dia 20-04-2023, pelas 14:00.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e representada pelo Sr.º Dr.º T, Advogado, e a demandada esteve representada pela Sr.ª Dr.ª C, Advogada-Estagiária, tendo-se frustrado a composição amigável deste litígio em virtude das partes não terem logrado transigir quanto ao seu objeto 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 CNIACC 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 CNIACC 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 reclamada no pagamento da quantia de €1.100,00 pelos danos patrimoniais e não patrimoniais (morais), que alega lhe terem sido causados em consequência da atuação da demandada.

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 **€1.100,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pela reclamante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.100,00** (mil e cem euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC 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 prestadas pelo marido da reclamante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, o depoimento das testemunhas arroladas pela reclamada, D e CP, que depondo com autenticidade, genuinidade, coerência, verdade e, por isso, com credibilidade, afirmaram, sem reservas, que o aparador se apresentava desconforme, que não foi montado por causa dessa desconformidade e por constituir perigo



para os seus futuros utilizadores, que a sua reparação ocorreu seis meses após o fornecimento e que só não ocorreu mais cedo porque a reclamada só comercializa e não produz, confirmando, deste modo, os factos alegados pela reclamante, 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. As partes celebraram um contrato de compra e venda através do qual a reclamante contratou à reclamada o fornecimento e instalação, entre outros bens, de um aparador “...”;
2. A entrega do aparador na habitação da reclamante foi realizada no dia 25-07-2022;
3. O aparador apresentava desconformidades (amolgadelas, tinta descascada, quebras);
4. A reclamante denunciou as desconformidades à reclamada;
5. A reclamada não aceitou a existência de desconformidades, numa primeira fase;
6. A reclamante reclamou, insistentemente, junto da reclamada, pela reparação das desconformidades;
7. Posteriormente, a reclamada aceitou a existência das desconformidades e obrigou-se à sua reparação;
8. A reparação ocorreu em janeiro de 2023, seis meses, aproximadamente, após a sua entrega na habitação da reclamante;
9. Durante esse período o aparador permaneceu desmontado num tapete de uma divisão da habitação da reclamante;

10. Durante esse período a reclamante esteve privada do uso do aparador e da divisão da sua habitação onde o mesmo se encontrava depositado a aguardar pela reparação;
11. O atraso na reparação das desconformidades, assim como todas as diligências promovidas junto da reclamada, causou chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta à demandante.

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 por acordo das partes, pelas declarações de parte prestadas pelo marido da reclamante, pelos depoimentos das testemunhas, pelo documento de fls.28 dos autos e pela confissão escrita da reclamada no artigo 10.º da sua contestação;
- b) Quanto aos factos n.ºs 9-11 pelas declarações de parte prestadas pelo marido da reclamante e pelas fotografias de fls.17-20 dos autos.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada relevaram-se essenciais os meios de prova indicados na “motivação”.

O acordo das partes quanto à existência do contrato e do fornecimento do aparador.

A confissão escrita da reclamada, com força probatória plena contra si, enquanto confitente, vertida no artigo 10.º, da sua contestação, em que confessa, expressamente e sem reservas, a existência de desconformidades e o atraso na sua reparação para além do prazo legalmente previsto para o efeito.

Os depoimentos das testemunhas que confirmaram, igualmente, expressamente e sem reservas, que o aparador apresentava desconformidades, que não foi possível montá-lo, que a sua montagem comportaria um risco para os seus utilizadores e que a reclamada demorou muito tempo a repará-las.

Por fim, as declarações de parte do marido da reclamante, conjugadas com o registo fotográfico junto aos autos, confirmaram, igualmente, que o aparador ficou desmontado e depositado no chão, em cima de um tapete, de uma divisão da habitação da reclamante, e que reparação dos “defeitos” só ocorreu após muita insistência junto da reclamada e que durante seis meses a reclamante ficou privada do uso do aparador.

Do acima exposto resultado, 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 exigir da demandada a indemnização dos danos morais que a mesma lhe causou em virtude do incumprimento do prazo de execução do contrato.

V. – Enquadramento de Direito:

Este tribunal arbitral foi convocado para decidir se a atuação da demandada causou danos à demandante e, em caso de resposta afirmativa, qual a sua dimensão, qualitativa e quantitativa, e a existência, ou não, do direito a ser indemnizada pelos mesmos.

Resultou provado para este tribunal que a demandada forneceu um bem desconforme, que a sua reparação ocorreu seis meses após o fornecimento e após muita insistência da reclamante e que durante esse período a demandante ficou privada do uso do bem em causa.

Isso mesmo é confessado pela reclamada na sua contestação escrita quando afirma, sem reservas, no artigo 10.º da contestação.

Esta confissão arbitral, escrita, sem reservas, e, por isso, com força probatória plena contra a confitente, conforme decorre do disposto no **artigo 358.º/1**, do Código Civil, foi confirmada pelo depoimento das testemunhas, trabalhadores da reclamada, que revelando conhecido direto dos factos depuseram com verdade.

Respondendo afirmativamente à primeira questão, ou seja, saber se o atraso na reparação é imputável à reclamada, importa, agora, responder à segunda questão: o incumprimento causou danos à reclamante? Se sim, quais?

É certo que a demandante alegou danos, patrimoniais e não patrimoniais, e à luz das regras do ónus da prova logrou provar todos os danos.

O que está em causa nos presentes autos é saber, então, se a atuação da demandada respeitou o quadro normativo previsto na Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

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 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**).

O fornecimento de um bem com desconformidades traduz-se num fornecimento defeituoso.

Não tendo a demandada fornecido o bem em conformidade com o contrato celebrado com a demandante assiste-lhe o direito a ser reembolsada a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil. Sobre a demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

As “chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta” causados à demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

De igual modo, o dano de privação do uso de um bem revela, igualmente, gravidade suficiente para merecer, também, a tutela do direito.

Para indemnização destes danos este tribunal arbitral considera revelar-se adequada a quantia de €600,00 tendo em conta a matéria de facto que resultou provada a esse respeito.



Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência parcial da presente ação arbitral, e, consequentemente, pela condenação da demandada no pagamento da quantia de €600,00 a título de indemnização.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €600,00 a título de indemnização**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.100,00** (mil e cem euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC 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 CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

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

Braga, 05-05-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,