



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 903/2020.

Demandante: A

Demandada: B

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 fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o fornecedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue (**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 repostada sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço e 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 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**); **4.º** Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato assiste ao consumidor o direito à resolução do contrato, nos termos do **artigo 4.º/1**; **5.º** Verifica-se uma falta de conformidade do bem quando o bem adquirido e entregue ao consumidor não corresponde às características constantes do contrato de compra e venda; **6.º** Não tendo a demandada entregue ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste a este o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 3.º/1/2 e 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04.



I. - Relatório:

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

O demandante **A**, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 903/2020, contra a demandada “B”.

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.

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 declaração de resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e a devolução do preço pago pelo bem.

Por sua vez, a demandada, pugnou pela improcedência total da ação arbitral e, conseqüentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que não foi possível analisar o bem e promover a eventual reparação que se revelasse necessário, porquanto o demandante se recusou a disponibilizar o bem para esse efeito, e que a resolução do contrato constitui abuso de direito por parte do demandante.

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 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 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 do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC 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 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.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de “Mediação”.

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, 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 do tribunal, em Braga, no dia 21-09-2020, pelas 09:30.

O demandante não esteve presente e a demandada fez-se representar pelo Dr.º C, Advogado, que apresentou contestação escrita no prazo previsto para o efeito.

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.



Este tribunal arbitral 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 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**).

O demandante pretende que este tribunal declare a resolução do contrato de compra e venda e a devolução do preço pago pela aquisição do bem.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente a ação e a absolva do pedido.

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 **€169,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€169,99** (cento e sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.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.

Cumprido, 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 por ambas, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, 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 contato de compra e venda de um equipamento “Televisor” em data que não foi possível determinar;
2. O demandante pagou o preço de €169,99 pelo equipamento;
3. O equipamento apresentou uma falta de conformidade que foi denunciada pelo demandante;
4. A demandada recebeu o equipamento para reparação e no último dia do prazo da reparação procedeu à sua substituição;
5. Posteriormente o equipamento voltou a apresentar uma falta de conformidade e o demandante apresentou uma nova denúncia;
6. A demandada procedeu, novamente, à substituição do equipamento, em 21-03-2020;
7. O equipamento registou uma terceira falta de conformidade em 21-03-2020;
8. O demandante denunciou-a à demandada e esta propôs-lhe a reparação;
9. O demandante recusou a reparação e pretende a resolução do contrato e a devolução do preço pago pelo equipamento;
10. A falta de conformidade comum a todos os equipamentos consiste na reinicialização do mesmo durante o seu funcionamento e o “led” de “standby” piscar com as cores verde e vermelho, intermitentemente, sem parar.



Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3, 4, 5, 6, 8, 9 e 10, admitidos por acordo e/ou confessados pelas partes na reclamação inicial e na contestação, respetivamente.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes.

Através dos mesmos e dos articulados das partes, nos quais confessam factos e admitem outros por acordo, foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de compra e venda, a natureza do bem, o respetivo preço, as faltas de conformidade do bem, as denúncias realizadas pelo demandante, a aceitação pela demandada das faltas de conformidade e as duas substituições promovidas pela mesma.

Pese embora ter intervindo nos presentes autos e ter apresentado contestação escrita a verdade é que a demandada não logrou ilidir as duas presunções legais, que beneficiam o demandante, consagradas nos **artigos 2.º e 3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, 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, excepto nos casos em que a lei o proibir.”*

A demandada reconheceu a falta de conformidade nos dois primeiros equipamentos que entregou ao demandante, em regime legal de substituição, e relativamente ao terceiro equipamento limitou-se a referir que não conseguiu apurar a existência da eventual falta de conformidade do mesmo em virtude do demandante se recusar a disponibiliza-lo para reparação e alegar que o mesmo incorre em abuso de direito ao pretender a resolução do contrato e a devolução do preço.



Não logrou, por isso, ilidir as duas presunções legais e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, a confirmação da falta de conformidade dos três equipamentos no momento da sua aquisição pelo demandante.

IV. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial o demandante pediu a declaração de resolução do contrato de compra e venda e a devolução do valor da aquisição do televisor.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato de compra e venda de um televisor, que o demandante pagou o preço do mesmo e que este foi objeto de duas substituições em virtude de ter manifestado faltas de conformidade. Resultou provado, ainda, que as faltas de conformidade detetadas são comuns aos três equipamentos entregues ao demandante, o primeiro e os substitutos.

Ora, a questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda do bem a ausência das características contratadas constitui uma falta de conformidade e, consequentemente, se assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e devolução do valor da aquisição da televisão, tal como peticionado pelo mesmo na sua reclamação inicial.

O **artigo 2.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, dispõe, a esse respeito, que o *“1 - O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.”*

O **artigo 3.º/1**, do mesmo diploma, consagra, por sua vez, que o *“1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.” e que “2 - As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.”*

O **artigo 4.º**, do diploma citado, sob a epígrafe *“Direitos do consumidor”*, determina que *“1 - 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 de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. 2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de*



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor. 3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material. 4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador. 5 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais. 6 - Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.”.

Relativamente ao prazo de garantia o **artigo 5.º**, desse diploma, dispõe que “1 - O comprador pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel. 2 - Tratando-se de coisa móvel usada, o prazo previsto no número anterior pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes. 6 - Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel. 7 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens.”.

Quanto ao prazo de exercício dos direitos consignados no **artigo 5.º** dispõe, por sua vez, o **artigo 5.º-A**, do referido diploma, que “1 - Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes. 2 - Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detectado.”.

Tendo resultado provado que o terceiro bem entregue ao demandante, em consequência da segunda substituição, ocorreu em 21-03-2020 e que a falta de conformidade foi denunciada logo de imediato, este tribunal arbitral conclui, assim, que o demandante exerceu nos prazos previstos nos citados **artigos 5.º e 5.º-A** os direitos que lhe assistem enquanto consumidor.

Confirmada a tempestividade do exercício de tais direitos este tribunal arbitral terá de responder, então, à questão essencial deste litígio, ou seja, se no momento da venda dos bens a ausência das características contratadas, no caso a reinicialização do mesmo durante o seu



funcionamento e o “led” de “standby” piscar com as cores verde e vermelho, intermitentemente, sem parar, constituem faltas de conformidade à luz das normas acima enunciadas.

Em face da matéria de facto que resultou provada a resposta deste tribunal arbitral é totalmente afirmativa, porquanto o bem em causa (televisão), apresentando as faltas de conformidade acima descritas, não têm, de modo algum, as qualidades e o desempenho que o demandante poderia razoavelmente esperar.

Acresce que a demandada reconheceu a falta de conformidade do bem adquirido inicialmente e dos dois seguintes, dado que os substituiu, num sinal claro que os mesmos se apresentavam desconformes.

De igual modo, a demandada ao vender um bem sem as qualidades e desempenho anunciadas e esperadas pelo demandante, não só omitiu uma informação essencial relativa ao bem em causa, e ao fazê-lo violou, desde logo, as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, que consagram os direitos à qualidade dos bens e serviços, o direito à informação, o dever de lealdade e boa-fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos.

Mas, sobretudo, vendeu um bem que não se revelou conforme com a descrição que dele fez, um bem que não possuía as qualidade do bem que apresentou ao demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual a demandante o pretendeu destinar e do qual informou o demandante.

Ao atuar do modo que atuou a demandada vendeu ao demandante um bem em desconformidade com o contrato de compra e venda.

Pese embora a presunção legal de falta de conformidade se reportar à data da entrega do bem ao consumidor, quando a mesma se manifesta no prazo de dois anos, como é o caso dos presentes autos, de acordo com o disposto no **artigo 3.º/2**, acima citado, a verdade é que neste caso específico o demandante não precisaria sequer de beneficiar de tal presunção,



dato que resultou suficientemente provado para este tribunal que o bem não tinha as características previstas no contrato de compra e venda.

Este tribunal arbitral responde, assim, afirmativamente à questão objeto deste litígio, ou seja, a reinicialização do mesmo durante o seu funcionamento e o “led” de “standby” piscar com as cores verde e vermelho, intermitentemente, sem parar, constituem faltas de conformidade à luz das normas acima enunciadas.

De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pela demandante no sentido da resolução do contrato de compra e venda e reembolso do valor da aquisição da televisão.

Pois, à data da denúncia vigorava, como ainda vigor na data de hoje, o prazo de garantia de dois anos, a denúncia da falta de conformidade foi realizada dentro do prazo de dois meses previsto para o efeito e, por fim, a resolução é um dos direitos que assiste ao demandante quando ocorra a falta de conformidade do bem.

Os efeitos essenciais da compra e venda encontram-se consagrados no **artigo 879.º**, do Código Civil, e traduzem-se na transmissão da propriedade da coisa ou da titularidade do direito e nas obrigações de entregar a coisa e de pagar o preço.

Os efeitos da resolução do contrato de compra e venda encontram-se previstos no **artigo 433.º** do Código Civil.

Esta norma equipara os efeitos da resolução aos da nulidade ou anulabilidade dos negócios jurídicos previstos, por sua vez, no **artigo 289.º**, daquele código.

Da conjugação destas normas resulta, então, que a resolução do contrato de compra e venda tem efeito retroativo, estando as partes obrigadas a restituir tudo o que tiverem prestado, ou seja, a demandada o preço pago e o demandante a propriedade e a entrega do bem.

A demandada está obrigada, por isso, a devolver ao demandante o valor da aquisição da televisão, no montante de €169,99.



Considerando o que se acabou de referir este tribunal responde, por isso, negativamente ao “abuso de direito” invocado pela demandada porquanto tendo o bem adquirido inicialmente sido substituído duas vezes, subsistindo, ainda assim, a falta de conformidade detetada e denunciada pelo demandante, não lhe era exigível, à luz do disposto da norma do artigo 4.º acima transcrito, manter-se vinculado a um contrato cujo objeto mediato se revelou continuamente desconforme.

Em face do exposto este tribunal arbitral conclui, assim, que se têm por verificados os pressupostos de facto e direito para se declarar a resolução do contrato de compra e venda e, conseqüentemente, condenar a demandada na devolução ao demandante do valor da aquisição da televisão.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente**, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato de compra e venda**, com fundamento no incumprimento contratual da demandada, **condenando-a**, igualmente, na **devolução ao demandante da quantia de €169,99**, no prazo 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 CNIACC.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€169,99** (cento e sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.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.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Braga, 19-10-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,