

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1268/2021.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** 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 (**artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04); **2.º** 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, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (**artigo 5.º/1**); **3.º** 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 (**artigo 5.º-A/1**); **4.º** 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 detetado (**artigo 5.º-A/2**); **5.º** Tendo resultado provado que o bem foi adquirido em 25-10-2018, que a alegada falta de conformidade da máquina foi detetada logo após a sua aquisição, que a mesma só foi denunciada em 10-06-2020, que a demandada respondeu em 13-06-2020, que após essa data o demandante nada fez, só voltando a suscitar o assunto em 03-01-2021 e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo para o exercício do direito são dois meses e que o prazo de garantia contratual são dois anos este tribunal concluiu, assim, pela caducidade de tal direito após daqueles prazos; **6.º** Tendo-se demonstrado que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda não lhe assiste o direito à reparação dos danos alegados e a ser indemnizado pela demandada nos termos do disposto nos **artigos 4.º/1 e 12.º/1** (Lei n.º24/96, de 31/07).

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente no concelho de X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1268/2021, 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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na resolução do contrato de compra e venda e condenação da demandada na devolução do preço pago com fundamento na desconformidade do bem com o contrato de compra e venda.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral, mas esteve representada na audiência arbitral, tendo o seu representante legal prestado declarações de parte, pelas quais reiterou, em suma, o que havia alegado em resposta à reclamação inicial e, posteriormente, na fase de “Mediação”, e produzido prova testemunhal através do depoimento da testemunha C, arrolada previamente.

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.

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.

Frustrou-se a tentativa de conciliação porquanto as partes não lograram um acordo com vista à composição amigável deste litígio arbitral em virtude, desde logo, da ausência do demandante.

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, mas requereu o depoimento da testemunha C.

O demandante não esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo Sr.º D.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 29-09-2021, pelas 12:15.

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:

O tribunal é competente em razão da nacionalidade, da matéria da hierarquia e do território.

O processo é o próprio, válido e as partes estão devidamente representadas em juízo.

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 condene a demandada na devolução do preço pago (€168,18), com fundamento na desconformidade do bem com o contrato de compra e venda e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida do seu pagamento se porventura não for julgada procedente, por provada, a exceção dilatória da sua ilegitimidade passiva.

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 **€168,18**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€168,18** (cento e sessenta e oito euros e dezoito cêntimos), 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.

A. Questão a decidir: Exceção perentória da caducidade do direito de denúncia do demandante:

Em sede resposta à reclamação inicial e, posteriormente, na fase de “Mediação” a demandada suscitou a exceção da caducidade do direito do demandante à denúncia de desconformidades.

Nas declarações de parte prestadas pelo seu representante legal na audiência arbitral foi suscitada, novamente, a caducidade de tal direito.

O direito em causa está previsto no **artigo 5.º-A/2**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, na sua redação atualizada, que dispõe que “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.*”.

Ora, constituindo esta exceção uma possível causa extintiva de todos os direitos alegados pelo demandante, prejudicando, desse modo, a apreciação dos demais pedidos formulados pelo mesmo, este tribunal está obrigado, por força do princípio do saneamento processual, a conhecer e decidir, desde já, esta exceção e os efeitos jurídicos decorrentes da sua eventual procedência.

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada e o depoimento da testemunha C, **resultaram provados**, com relevância para conhecer da exceção dilatória da incompetência absoluta, em razão da matéria, **os factos seguintes**:

1. No dia 25-10-2018 as partes celebraram um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar louça pela qual o demandante pagou o preço de €186,18;
2. No dia 10-06-2020 o demandante comunicou, através de e-mail, à demandada, a sua insatisfação com o comportamento do equipamento nos termos seguintes: *‘Exmos.*

Srs. Venho por este meio expor que adquiri uma máquina de lavar loiça na loja de Aveiro, acontece que não estamos satisfeitos com o equipamento, suspeitamos que tenha defeito. A máquina no momento da aquisição foi-nos apresentada como um bom equipamento a nível de qualidade e preço, acontece que não possui capacidade de fazer aquilo para que foi criada, lavar loiça. Mesmo metendo a loiça sem quaisquer resíduos, após passar esponja, verificamos que a mesma não é eficaz e nunca o foi. Já testamos vários produtos, experimentamos os programas, seguimos as instruções, resultando todas as tentativas infrutíferas. Ultimamente, verificamos que faz uns ruídos estranhos, essa situação acontece pontualmente, mas é bastante incomodativa. Acredito que a máquina possui defeito, agradeço que seja confirmado por V. Exas. que até pode ser uma questão recorrente neste modelo. Espero que o assunto mereça atenção de V. Exas. e que em breve informem o melhor procedimento. Com os melhores cumprimentos, E, Anexo fatura.”;

3. As desconformidades alegadas pelo demandante surgiram logo após a aquisição da máquina de lavar a louça;
4. A demandada recebeu a comunicação do demandante em 10-06-2020;
5. Em 13-06-2020 a demandada respondeu ao demandante nos termos seguintes: “Boa tarde Sra. E, Antes demais agradecemos o seu contacto. Após a análise da situação, a única solução que lhe podemos apresentar, tendo em conta que alegadamente suspeitam de uma avaria na vossa máquina, será enviarmos os técnicos a sua casa, para verificar se realmente a máquina tem algum defeito/ avaria ou não, e então proceder-se á sua reparação, caso seja necessário. Ficamos a aguardar o seu feedback, e caso necessite de agendar a reparação, pedia, que se dirigisse a loja, para que o processo seja mais rápido. Grato pelo contacto. Obrigado. Cumprimentos. F.”;
6. O demandante não respondeu à comunicação da demandada de 13-06-2020;
7. O demandante não se dirigiu à loja da demandada para agendar a visita dos técnicos à sua habitação para analisar a máquina de lavar a louça;
8. Em 03-01-2021 o demandante volta a contactar a demandada através de correio eletrónico alegando o seguinte:



, 03/01/2021 17:01

Exmos. Srs.

É lamentável estou aguardar resposta até à presente data não obtive qualquer resposta, dirigi-me pessoalmente à loja disseram para aguardar que costumam demorar algum tempo, no entanto esta demora é inadmissível.

Irei proceder à reclamação e remeter o assunto ao Tribunal arbitral.

Atentamente,

9. A demandada respondeu via correio eletrónico no dia seguinte:

Apoio | ; 04/01/2021 12:25

Bom dia,

Por favor indique o numero do seu pedido de reparação.

Atentamente

10. O demandante responde, novamente, no dia 05-01-2021:

, 05/01/2021 20:46

Boa noite,

Já enviei os dados todos, fatura e afins.

Fazem o favor de me explicar o que se passa.

11. Em resposta ao demandante a demandada enviou um novo e-mail em 06-01-2021:

A quarta, 6/01/2021, 11:36, <

> escreveu:

Apoio | , 06/01/2021 11:36

Bom dia,

Segundo a resposta do meu colega na data de 13/06/2020, este pedia para se dirigir à n/loja para conseguir abrir o processo.

Não tenho nenhum processo aberto no seu nome, e verifico que a sua garantia de fabricante acabou no dia 25/10/2020.

Assim sendo não conseguimos desta forma pedir assistência.



Peço que verifique o email enviado pelo colega.

Atentamente

Resposta E-mail 13/06/2020 18:34

Boa tarde Sra.

Antes demais agradecemos o seu contacto.

Após a análise da situação, a única solução que lhe podemos apresentar, tendo em conta que alegadamente suspeitam de uma avaria na vossa máquina, será enviarmos os técnicos a sua casa, para verificar se realmente a máquina tem algum defeito/avaría ou não, e então proceder-se á sua reparação, caso seja necessário.

Ficamos a aguardar o seu feedback, e caso necessite de agendar a reparação, pedia, que se dirigi-se a loja, para que o processo seja mais rápido.

Grato pelo contacto

Obrigado

Cumprimentos

12. Em resposta o demandante envia nesse mesmo dia dois e-mails:

, 06/01/2021 18:16
Diga-me onde está o e-mail?
A quarta, 6/01/2021, 11:36, < > escreveu:
, 06/01/2021 14:02
Não há email nenhum vou fazer reclamação.

13. A demandada responde no dia 07-01-2021:

Referência da Questão # 210103-042930

Assunto: Incidência

Olá

t, 07/01/2021 12:37

Bom dia,

Enviei na minha ultima resposta um print do email enviado pelo colega, pf verifique na caixa de correio recebida ou spam.

Atentamente

14. No período de 13-06-2020 a 03-01-2021 o demandante não contactou a demandada por causa deste assunto;

15. A garantia contratual de dois anos expirou no dia 26-10-2020.

Não há factos não provados que se revelem relevantes para o conhecimento e decisão desta exceção dilatória.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto ao facto n.º1 por aceitação das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3 pelo documento de fls.5 dos autos;
- c) Quanto aos factos n.ºs 4/5 pelo documento de fls.9 dos autos e pelo documento junto pela demandada após a audiência arbitral em cumprimento do despacho do signatário da presente;
- d) Quanto aos factos n.ºs 6/7 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha C;
- e) Quanto aos factos n.ºs 8/9/10/11/12/13 pelos documentos de fls.9 e 10 dos autos;
- f) Quanto ao facto n.º14 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha C;
- g) Quanto ao facto n.º15 por aceitação das partes.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se, determinantes, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo e/ou confessados nos seus articulados e as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada e o depoimento da testemunha C.

A partir dos documentos juntos aos autos foi possível apurar a data da aquisição do bem e, conseqüentemente, a data em que expirou a garantia contratual.

Foi possível apurar, também, pela confissão escrita, espontânea e sem reservas do demandante, na sua reclamação inicial e no e-mail de 10-06-2020, que as desconformidades alegadas pelo mesmo ocorreram logo após a aquisição da máquina da louça e que as mesmas só foram denunciadas naquela data, ou seja, muito para além do prazo de dois meses legalmente previsto para o efeito.

Da conjugação dos documentos de fls.8/9/10 dos autos com as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada e com o depoimento da testemunha C foi possível apurar, também, que a demandada respondeu ao e-mail de 10-06-2020 dizendo que os seus técnicos estariam disponíveis para se deslocar à habitação do demandante, analisar a máquina e proceder à sua reparação caso se revelasse necessário, por um lado, e que após essa comunicação o demandante permaneceu em silêncio até ao dia 03-01-2021, data em que já havia expirado a garantia contratual, por outro.

Este tribunal arbitral valorizou as declarações de parte e o depoimento daquela testemunha porquanto ambos revelaram conhecimento direto dos factos que constituem a causa de pedir desta ação arbitral, por um lado, e os que foram alegados pela demandada, por outro, sendo que ambas, declarações e depoimento, foram prestados com seriedade, credibilidade, autenticidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade.

Em suma: da matéria de facto resultou provado, então, que as desconformidades alegadas pelo demandante ocorreram logo após a aquisição da máquina, que as mesmas só foram denunciadas em 10-06-2020, que a demandada se disponibilizou para analisar tecnicamente a máquina, que o demandante nada disse após a interpelação da demandada, que só em 03-01-2021 voltou a suscitar o assunto e que nesta data já havia expirado o prazo da garantia contratual.

Cumpre, então, apreciar e decidir a exceção da caducidade do direito do demandante:

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 de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato (**artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04).

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, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (**artigo 5.º/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 (**artigo 5.º-A/1**).

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 detetado (**artigo 5.º-A/2**).

Tendo resultado provado que o bem foi adquirido em 25-10-2018, que a alegada falta de conformidade da máquina foi detetada logo após a sua aquisição, que a mesma só foi denunciada em 10-06-2020, que a demandada respondeu em 13-06-2020, que após essa data o demandante nada fez, só voltando a suscitar o assunto em 03-01-2021 e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo para o exercício do direito são dois meses e que o prazo de garantia contratual são dois anos este tribunal concluiu, assim, pela caducidade de tal direito após daqueles prazos.

Tendo-se demonstrado, então, que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda não lhe assiste o direito à reparação dos danos alegados e a ser indemnizado pela demandada nos termos do disposto nos **artigos 4.º/1 e 12.º/1** (Lei n.º24/96, de 31/07).

IV. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgando procedente, por provada, a exceção perentória da caducidade do direito do demandante a denunciar a falta de conformidade do bem, julgo, por isso, totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, absolvo a demandada dos pedidos formulados pelo demandante,** tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

V. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€168,18** (cento e sessenta e oito euros e dezoito cêntimos), 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, 14-11-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,