



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1760/2020.

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 **substituição do bem** ou **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** Tendo resultado provado para este tribunal que o demandante adquiriu um bem sem as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à substituição do bem ou 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**, residente na rua X, no concelho de G, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1760/2020, 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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na substituição do bem ou, não sendo possível, na declaração de resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e a devolução do preço pago pelo bem.

A demandada apresentou contestação escrita na fase “arbitral” deste processo fez-se representar na audiência arbitral pelo Dr.º R, Advogado, no âmbito da qual contestou os pedidos formulados pelo demandante e pugnou pela improcedência total da ação a arbitral e a sua absolvição dos pedidos.

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 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.

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 09-12-2020, pelas 09:30.

O demandante esteve presente e a demandada esteve representada pelo Dr.º R, Advogado.

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 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 condenou a demandada na substituição do bem ou, a mesma não sendo possível, na 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 arbitral e a absolva dos pedidos.

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 **€931,47**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o preço pago pelo demandante pelo bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€931,47** (novecentos e trinta e um euros e quarenta e sete 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.

Cumpra, 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 demandante em sede de audiência arbitral, que se revelaram coerentes, espontâneas, genuínas, enquadradas em circunstâncias de tempo, modo e lugar, e, por isso, credíveis, por contraposição ao depoimento da testemunha F, trabalhador da demandada, que se revelou inseguro, contraditório, titubeante, parcial e, por isso, sem credibilidade, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, 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. Em 29-04-020 as partes celebraram um contrato de compra e venda de um computador da marca “Asus”, modelo “X571GT-59A15PB1”, pelo qual o demandante pagou o preço de €931,47;
2. Nesse mesmo dia, após ter regressado a casa, o demandante constatou que a parte exterior da tampa do computador se encontrava manchada com cola;
3. No dia seguinte deslocou-se, novamente, à loja da demandada, em Y, interpelou o técnico que lhe vendeu o computador, no caso a testemunha F, e reclamou das machas de cola existentes na parte exterior da tampa do computador;
4. A testemunha F informou o demandante que bastaria passar um pano com álcool que as manchas desapareceriam;
5. Regressado a casa o demandante procedeu de acordo com a indicação da referida testemunha;
6. Após a aplicação do álcool o demandante constatou que a cola desapareceu, mas as manchas permaneceram;
7. No dia 12-05-2020 deslocou-se, novamente, à loja da demandada para reclamar a resolução do problema das manchas;



8. Foi recebido por J, comercial da demandada, que o informou que as manchas eram as marcas dos alarmes duplos que são colocados nos computadores de exposição presentes na loja;
9. O comercial J confirmou telefonicamente com a testemunha F que o computador se encontrava em exposição quando foi vendido ao demandante;
10. O demandante desconhecia que o computador que comprou se encontrava em exposição;
11. O demandante viu um computador em exposição e informou a testemunha F que pretendia um igual;
12. O demandante ausentou-se da loja da demandada para e voltou mais tarde quando o computador escolhido já se encontrava pronto para ser levantado;
13. O demandante não inspecionou o computador no momento em que o levantou;
14. O demandante confiou que tudo estaria bem com o computador;
15. A testemunha F não informou o demandante que se tratava de um computador de exposição no momento da compra e no dia seguinte quando o demandante o interpelou relativamente às manchas;
16. O demandante não teria adquirido o computador se tivesse conhecimento prévio que o mesmo se encontrava exposto;
17. A demandada recusou a substituição do computador e a resolução do contrato com a devolução do preço;
18. As manchas permanecem na tampa exterior do computador.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:



1. A testemunha F informou o demandante no momento da compra que se tratava de um computador que estava em exposição;
2. O demandante viu as manchas e aceitou adquirir o computador naquele estado;
3. A testemunha F limpou as manchas do computador no dia da compra e na presença do 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, 2, 6, e 18, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelo demandante e as declarações de parte prestadas por esta na audiência arbitral.

Através dos documentos e das referidas declarações de partes foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de compra e venda, a natureza do bem, o respetivo preço, a falta de conformidade do bem e as denúncias realizadas pelo demandante.

Pese embora tenha intervindo na fase “arbitral” deste processo 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.*”, e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, a confirmação da falta de conformidade da parte exterior da tampa do computador.



Não logrou, igualmente, fazer prova dos factos relativos à tese apresentada para contestar a ação arbitral, ou seja, não provou que o demandante viu as manchas, foi informado que se tratava de um computador de exposição e que se conformou com a aquisição do computador no estado em que o mesmo se apresentava.

Aliás, a única prova apresentada para o efeito foi o depoimento da testemunha F que este tribunal não valorizou minimamente na medida em que se revelou inseguro, contraditório, titubeante, parcial e, por isso, sem credibilidade.

Com duas versões totalmente distintas dos factos este tribunal arbitral aceitou como verdadeira a versão do demandante por se revelar consentânea com a prova produzida.

IV. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial o demandante pediu a substituição do computador por um igual ou, não sendo possível, a declaração de resolução do contrato de compra e venda e a devolução do preço pago pelo computador.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato de compra e venda de um computador, que o demandante pagou o preço do mesmo e que este manifestou falta de conformidade na parte exterior da tampa do computador.

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, conseqüentemente, se assiste ao demandante o direito à substituição do computador ou o direito à resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem, tal como peticionado pela mesma 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 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 computador foi adquirido em 29-04-2020, que a falta de conformidade foi detetada no mesmo dia e que a denúncia junto da demandada foi realizada em 30-04-2020, 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 do bem a ausência das características contratadas, no caso uma tampa do computador sem manchas, constitui falta 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 (computador), apresentando a falta de conformidade acima descrita, não têm, de modo algum, as qualidades e o desempenho que o demandante poderia razoavelmente esperar.

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 qualidades do bem que apresentou ao demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual o demandante o pretendeu destinar e do qual informou a demandada.



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, dado 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, as manchas existentes na parte exterior da tampa do computador, constitui falta de conformidade à luz das normas acima enunciadas.

De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pelo demandante no sentido da substituição do bem por outro igual.

Se porventura a substituição por outro bem igual não se revelar possível, desde logo em virtude da demandada não conseguiu providenciar por uma unidade igual, este tribunal responde também, afirmativamente, ao pedido de resolução do contrato de compra e venda e reembolso do preço de aquisição do computador.

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 à 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, sendo que 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 a quantia que o mesmo pagou pelo computador.

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 à demandante do valor de aquisição (preço), do computador.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, condeno a demandada a substituir o bem objeto deste litígio por outro igual** no prazo máximo de 10 (dez), dias, a contar da notificação da presente sentença arbitral;

-Subsidiariamente-

Na eventualidade da substituição não ser possível, a **ação é julgada igualmente procedente, por provada, sendo declarada a resolução do contrato de compra e venda, com fundamento no incumprimento contratual da demandada, condenando-a na devolução ao demandante da quantia de €999,00**, no prazo acima indicado.

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 **€931,47** (novecentos e trinta e um euros e quarenta e sete 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.

Braga, 13-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,