

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1970_2022.

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** 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; **5.º** Não tendo a demandada entregado ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à resolução do contrato, 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 no Porto, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1970_2022, 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, com fundamento na desconformidade do bem adquirido com as características previstas no referido contrato, e na devolução do preço pago pelo bem, por um lado, e no pagamento de uma indemnização dos danos materiais e morais que alega ter sofrido em consequência da atuação da demandada, por outro.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, sem prejuízo da confissão integral e sem reservas das desconformidades imputadas ao bem pelo reclamante, pugnano, contudo, a final, pela improcedência da ação e pela sua absolvição do pedido, porquanto considera que à requerente lhe assiste o direito à substituição do bem, mas já não à resolução do contrato de compra e venda.

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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

O demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr. Dr. R, Advogado, não tendo as partes, contudo, logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal, em Braga, no dia 11-01-2023, pelas 09:30. 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.

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 arbitral declare a resolução do contrato e condene a demandada na devolução do preço com fundamento na sua falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda celebrado entre ambos, por um lado, e no pagamento de uma indemnização por danos materiais e morais, por outro.

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 **€379,56**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor total dos pedidos formulados pelo reclamante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€379,56** (trezentos e setenta e nove euros e cinquenta e seis 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 nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo reclamante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos juntos aos autos, 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. O reclamante e a reclamada celebraram em 08-03-2020, nas instalações desta em Penafiel, um contrato de compra e venda através do qual aquele adquiriu uma máquina de café da marca “D”, modelo “D”, pela qual pagou o preço de €119,99;
2. O reclamante denunciou à reclamada três avarias/desconformidades na máquina de café;
3. A reclamada reconheceu as avarias/desconformidades e procedeu à sua reparação;

4. Após a segunda avaria/desconformidade o reclamante comunicou à reclamada que pretendia a resolução do contrato e a devolução do preço pago;
5. A reclamada não aceitou a resolução do contrato, procedeu à reparação da máquina e comunicou ao reclamante que havia reparado a máquina e que poderia proceder ao seu levantamento;
6. O reclamante deslocou-se à loja da reclamada e informou-a que perdera a confiança na máquina e que pretendia resolver o contrato, tal como lhe havia comunicado antes dessa reparação;
7. O reclamante reclamou, novamente, da reclamada a devolução do preço pago;
8. A reclamada recusou a resolução do contrato e a devolução do dinheiro à reclamante aceitando, apenas, a entrega da máquina;
9. O reclamante recusou levantar a máquina e reclamou no livro de reclamações.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

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

- a) Quanto ao facto n.º1 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3 por confissão da reclamada na sua contestação;
- c) Quanto ao facto n.º4 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelas comunicações escritas juntas com a reclamação inicial;
- d) Quanto ao facto n.º5 por confissão da reclamada na sua contestação;
- e) Quanto aos factos n.ºs 6/7 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelas comunicações escritas juntas com a reclamação inicial;

- f) Quanto ao facto n.º8 por confissão da reclamada na sua contestação;
- g) Quanto ao facto n.º9 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelas comunicações escritas juntas com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelo reclamante, designadamente a fatura-recibo que consubstancia o contrato de fornecimento celebrado entre as partes, a partir do qual foi possível apurar o bem fornecido, o preço pago e a data da sua aquisição.

A partir das declarações de parte prestadas pelo reclamante foi possível, igualmente, apurar as datas em que o reclamante recebeu o bem, em que detetou e denunciou as desconformidades.

A partir da confissão escrita dos factos pela reclamada na sua contestação, que por ser uma confissão arbitral é irretroatável e com força probatória plena contra a mesma, enquanto confitente, nos termos e com os efeitos previstos no Código Civil para a confissão judicial.

Do acima exposto resulta, então, para este tribunal arbitral, que o 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 à resolução do contrato e devolução do preço.

Todavia, da conjugação das normas dos **artigos 2.º e 3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, o demandante sempre estaria dispensada da prova da conformidade do bem no momento da sua aquisição, porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal de desconformidade do bem no momento em que lhe foi entregue.

Incumbia, por isso, à demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, aquelas presunções.

Da prova produzida não logrou, contudo, a demandada afastar a presunção legal, ou seja, ilidi-las mediante prova em contrário, pois, o mesmo não produziu qualquer prova nos autos, designadamente em sede de audiência arbitral, pelo contrário, confessou todos os factos alegados pelo reclamante.

IV. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial o demandante pediu a condenação da reclamada na resolução do contrato, a devolução do preço pago pelo bem e uma indemnização pelos danos materiais e morais.

Ora, a questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda dos bem a ausência das características contratadas, constitui uma falta de conformidade e, consequentemente, se assiste à demandante o direito à resolução do contrato 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.”.

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 da matéria de facto que o bem objeto deste litígio foi adquirido em 08-03-2020, que as faltas de conformidade foram detetadas e denunciadas no prazo de dois meses após a sua verificação pelo reclamante, 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 constitui uma 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 não tem, de modo algum, as qualidades e o desempenho que o demandante poderia razoavelmente esperar, atendendo, desde logo, que a reclamada reconheceu as desconformidades e substituiu, por duas vezes, o telemóvel adquirido inicialmente.

De igual modo, a demandada ao vender um bem sem as qualidades e desempenho anunciado 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 à demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual o demandante o pretendeu destinar e do qual informou o demandante.

Ao atuar do modo que atuou a demandada vendeu à 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.

a) **Resolução do contrato e devolução do preço:**

Este tribunal arbitral responde, assim, afirmativamente à questão objeto deste litígio, ou seja, o dano detetado na máquina de café constitui uma falta de conformidade à luz das normas atrás citadas.

De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pelo demandante no sentido da resolução do contrato, pois é um dos direitos que lhe assiste quando ocorra a falta de conformidade do bem, cujo exercício sai ainda mais reforçado após três avarias/desconformidades do bem, suficientes, para o “homem médio”, perder a confiança no bem.

b) **Indemnização dos danos materiais e morais:**

Não tendo o reclamante alegado e/ou provado quaisquer factos relativos aos demais pedidos formulados, não dando, por isso, cumprimento ao ónus da prova previsto no citado **artigo 342.º**, do Código Civil, este tribunal arbitral julga-os totalmente improcedentes, por não provados.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente,

a) **Declaro a resolução do contrato de compra e venda e a condenação da demandada no pagamento à demandante da quantia de €119,99;**

b) **Absolvição da demandada dos demais pedidos formulados pelo demandante.**

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 **€379,56** (trezentos e setenta e nove euros e cinquenta e seis 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, 08-02-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,