

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2258/2020

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 reposta 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** Tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda não assiste à demandante 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:

A demandante **A**, residente na rua de X, no concelho de S, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2258/2020, 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 ausência da demandante na referida audiência, 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 resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem objeto do presente litígio com fundamento na sua desconformidade com o contrato de compra e venda (“defeito de fabrico”).

Por sua vez, a demandada B apresentou contestação qual se defendeu por exceção e impugnação e requerendo, a final, a improcedência da ação e a 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, 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 15-12-2020, pelas 11:45.

A demandante não estava presente e não se fez representar e a demandada esteve representada.

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**).

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 **€1.300,00** recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço total pago pelo bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.300,00** (mil e trezentos 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, os documentos que as mesmas juntaram aos autos, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, o depoimento das testemunhas M e C, ambos trabalhadores da demandada, com conhecimento direito dos factos, que depuseram com verdade, autenticidade, genuinidade, clareza e, por isso, com credibilidade, 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 06-04-2020 as partes celebraram telefonicamente um contrato de compra e venda de um computador portátil híbrido, da marca “Kruger”, modelo “9.6”, pelo qual pagou o preço de €1.300,00;
2. Com a compra do computador a demandante beneficiou da oferta de uma bolsa para tablet, de uma impressora, de um tablet e de uma bolsa para tablet;
3. As partes acordaram que o preço seria pago em quarenta e oito prestações mensais, iguais e sucessivas, no valor de €19,99, cada uma, com início em 21-05-2020 e fim em 21-04-2024;
4. No momento da celebração do contrato a demandada informou, por escrito, a demandante, das condições de devolução dos bens;
5. No dia 09-04-2020 a demandante recebeu em sua casa o computador e as ofertas;

6. No dia 13-04-2020 a demandante contactou a demandada e solicitou a troca do computador dado que pretendia um portátil maior;
7. No mesmo dia foi contactada pela testemunha M, gestor comercial da demandada, e acordaram na troca do bem, por um portátil maior, com 14,1 polegadas e mais capacidade;
8. A troca do bem implicou o aumento do preço do contrato e o montante mensal das prestações que passou de €19,99 para €25,99;
9. A demandante aceitou a troca nos termos indicados, assumiu o compromisso de formalizar o novo contrato e solicitou que o bem fosse entregue na sua habitação ao seu filho menor pois na data e hora acordadas para o efeito estaria a trabalhar;
10. No dia 14-04-2020 a demandada recebeu o portátil enviado pela demandante;
11. No dia 17-04-2020 o filho da demandada rececionou o novo portátil e a minuta do contrato;
12. No dia 14-05-2020 a demandante contactou a demandada e informou que pretendia resolver o contrato e devolver os bens;
13. A demandada informou que não aceitava a livre resolução do contrato pois já havia expirado o prazo de catorze dias legalmente previsto para o efeito;
14. No dia 14-05-2020 a demandante contactou a demandada e reclamou que o computador portátil estava avariado;
15. A demandada não identificou a avaria em causa;
16. A demandada disponibilizou-lhe o número da assistência técnica;
17. A demandante nunca contactou a assistência técnica da demandada;

18. Por missiva datada de 23-07-2020 a demandada comunicou à demandante que considerava o contrato definitivamente resolvido com fundamento na ausência de regularização dos valores em débito naquela data;
19. O contrato de compra e venda encontra-se resolvido desde a data da receção daquela missiva pela demandante;
20. A demandante recebeu a missiva em 27-07-2020;
21. Naquela missiva a demandada comunicou à demandante que executaria a livrança-caução entregue no momento da celebração do contrato;
22. A demandante nunca devolveu à demandada o computador e os bens que recebeu de oferta;

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, 3, 45, 13, 18, 19, 20 e 21, pelos documentos juntos aos autos pelas partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20 e 22, pelos depoimentos das testemunhas M e C, trabalhadores da demandante, com conhecimento direto dos factos, em virtude terem intervindo, separada ou conjuntamente, na celebração do contrato de compra e venda e nas vicissitudes seguintes;

A prova foi produzida a partir dos documentos juntos aos autos pelas partes e do depoimento das testemunhas acima citadas, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de compra e venda, as datas da troca do computador, entrega do computador, da intenção de resolução por parte da demandante, da resolução pela demandada, da reclamação da alegada desconformidade e, sobretudo, com especial relevo para a descoberta da verdade material e da justa composição do litígio, a ausência de desconformidades do bem com o contrato de compra e venda.

Dos depoimentos das testemunhas resultou provado, ainda, com especial interesse, o facto da demandada ter reclamado de uma alegada avaria do computador, mas que nunca identificou, circunstância que por si só é suficiente para este tribunal concluir que a demandante não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, porquanto, sendo a desconformidade o fundamento para a resolução do contrato e devolução do preço, sobre a mesma recaía o ónus de alegar e provar os factos constitutivos do seu direito, ou seja, a dita desconformidade.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de compra e venda celebrado entre as partes com fundamento na desconformidade do bem com o contrato e às consequências jurídicas da referida resolução.

A demandante pretende, assim, a resolução do contrato de compra e venda e a condenação da demandada na devolução do preço total pago pelo bem objeto do contrato, alegando, para o efeito, que o computador em causa se revelou desconforme com o contrato de compra e venda em virtude de ter avariado, ainda que não identifique a avaria e a possível causa da mesma.

Este tribunal é chamado, assim, a pronunciar-se sobre a resolução do contrato de compra e venda e a devolução do preço pago pelos bem, vejamos, por isso, se assiste razão à demandante na sua pretensão:

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.

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 reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço e à **resolução do contrato**.

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**).

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**.

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.

Tendo resultado provado que a demandada entregou à consumidora um bem com as características previstas no contrato de compra e venda não assistia à demandante 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.

Em suma: em face do exposto este tribunal conclui, assim, pela improcedência total da ação, por não provada, e, consequentemente, pela absolvição da demandada do pedido, pois, não se verificando a falta de conformidade do computador não assiste à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo mesmo.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada do pedido**, 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 **€1.300,00** (mil e trezentos 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, 11-01-2021.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

O Árbitro,

Alexandre Maciel,