

## -Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 1137\_2023.**

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 substituição do bem, 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 entregado ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste àquele o direito à substituição do bem sem encargos, 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 em Aveiro, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1137\_2023, 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, a título principal, e na resolução do contrato, a título subsidiário, com fundamento na desconformidade do bem adquirido com as características previstas no referido contrato.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral, por não provada, e pela sua absolvição dos pedidos.

#### **B. – Constituição do Tribunal Arbitral:**

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 considerassem relevante.

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

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal, em Braga, no dia 28-09-2023, pelas 16:15.

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:**

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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral 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 condene a demandada na substituição do bem que lhe adquiriu com fundamento na sua falta de conformidade com o contrato de compra e venda celebrado entre ambos e, subsidiariamente, na resolução do contrato de compra e venda e devolução do preço pago, com os mesmos fundamentos.

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 **€208,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo demandante na sua reclamação inicial, reafirmada, posteriormente, na fase arbitral deste processo, os documentos juntos aos autos pelo mesmo, as declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas, e, por isso, credíveis, o depoimento da testemunha F, trabalhador da reclamada, que se limitou a confirmar o teor da contestação, 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. Em 25-03-2021 reclamante celebrou com a reclamada, fora do estabelecimento comercial desta, através do seu “website”, um contrato de compra e venda de um aspirador robot, “.....”, da marca “...”, pelo qual pagou o preço de €208,99, com Iva incluído à taxa legal;
2. Em junho de 2022 o aspirador deixou de realizar a função de limpeza;
3. O reclamante denunciou a desconformidade à reclamada;
4. Em 17-06-2022 o reclamante enviou o aspirador para a reclamada para ser reparado;
5. A reclamada reparou o aspirador no âmbito da garantia contratual;
6. Após a receção do aspirador o reclamante verificou que o mesmo não funcionava corretamente;

7. O reclamante denunciou, novamente, a desconformidade junto da reclamada;
8. Em 09-08-2022 o reclamante enviou o aspirador para a reclamada para ser reparado;
9. Após a receção do aspirador o reclamante verificou que o mesmo não funcionava corretamente;
10. O reclamante denunciou, novamente, a desconformidade junto da reclamada;
11. Em 20-10-2022 o reclamante enviou o aspirador para a reclamada para ser reparado;
12. Após a receção do aspirador o reclamante verificou que o mesmo não funcionava corretamente;
13. Desta vez o problema consistia no facto de o aspirador quando circula para trás e choca com objetos continuar a tentar andar para trás até sinalizar uma mensagem de erro;
14. Em 11-01-2023 o reclamante comunicou a desconformidade à reclamada, a sua desconfiança face ao equipamento, assim como a sua perda de confiança, e reclamou da mesma a sua substituição;
15. A reclamada recusou a substituição do equipamento e só se disponibilizou para a sua reparação;
16. O reclamante recusou a reparação, pois seria a quarta reparação em menos de dois anos, e exigiu a substituição do aspirador.

**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 e através do documento de fls.3 dos autos (fatura-recibo);
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-3 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 4-5 por acordo das partes;
- d) Quanto aos factos n.ºs 6-7 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;
- e) Quanto aos factos n.ºs 8-9 por acordo das partes;
- f) Quanto aos factos n.ºs 10-11 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;
- g) Quanto aos factos n.ºs 12-14 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelo documento de fls.3 dos autos (e-mail de 19-05-2023);
- h) Quanto ao facto n.º15 pela contestação da reclamada;
- i) Quanto ao facto n.º16 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral.

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

A partir das comunicações de correio eletrónico trocadas entre as partes foi possível, igualmente, apurar as datas em que o reclamante recebeu o bem, em que detetou e denunciou a desconformidade, a devolução do bem à reclamada, a análise que a mesma fez ao bem e as conclusões a que chegou e a comunicação das mesmas ao reclamante e a contestação deste à decisão da reclamada em recusar-se a substituir o bem ou resolver o contrato.

A partir das declarações de parte do reclamante conjugadas com os documentos juntos aos autos pelo mesmo foi possível apurar, também, que quando adquiriu a posse física do bem este já se encontrava danificado estando este tribunal convicto que o reclamante não praticou qualquer ato que pudesse danificar o bem.

Como resultou provado o reclamante recebeu o bem, visualizou-o, constatou as desconformidades e denunciou-as à reclamada.

Por sua vez, a reclamada, através do depoimento da testemunha F não logrou provar o facto alegado para impedir os efeitos do direito alegado pelo reclamante, ou seja, não conseguiu demonstrar que um bem novo reparado por três vezes em menos de dois anos se revela conforme com o contrato, que corresponde ao que foi anunciado ao reclamante no momento da sua aquisição e, sobretudo, que se revela adequado para o fim que motivou a sua aquisição.

Do acima exposto resultado, 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 substituição do bem.

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, aa 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.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

Na sua reclamação inicial o demandante pediu a condenação da reclamada na substituição sem encargos do bem que lhe adquiriu e, subsidiariamente, a resolução do contrato e a devolução do preço pago por aquele.

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, conseqüentemente, se assiste à demandante o direito à sua substituição sem encargos 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 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.”.*

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.

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.

Este tribunal arbitral responde, assim, afirmativamente à questão objeto deste litígio, ou seja, o dano detetado no terminal da bateria constitui uma falta de conformidade à luz das normas atrás citadas.

De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pelo demandante no sentido da substituição do bem sem encargos para si, 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 substituição é um dos direitos que assiste ao demandante quando ocorra a falta de conformidade do bem.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada na substituição do bem sem quaisquer encargos para o 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 **€208,99** (duzentos e oito euros e noventa e nove centímetros), 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.

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, 04-10-2023.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,