

-Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 2467/2021.**

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, entregue e instalado em 29-01-2020, que a alegada falta de conformidade foi detetada no dia da sua aquisição e instalação, que a mesma só foi denunciada em 05-07-2021, e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo para o exercício do direito são dois meses este tribunal concluiu, assim, pela caducidade de tal direito após o decurso do prazo de dois meses contados a partir de 29-01-2020; **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:**

A demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2467/2021, 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 da 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da reclamada na substituição do bem danificado (móvel suspenso com a descrição melhor identificada nos autos), e no pagamento de uma indemnização pelos danos causados com queda do móvel, tudo com fundamento na desconformidade do móvel suspenso com o contrato de compra e venda celebrado com a demandada.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, e pela 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 da 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.

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 apresentou contestação escrita no prazo fixado para o efeito.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º A, Advogado.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 15-02-2022, pelas 10:15.

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**).

A demandante pretende que este tribunal condene a reclamada na substituição do bem danificado (móvel suspenso com a descrição melhor identificada nos autos), e no pagamento de uma indemnização pelos danos causados com queda do móvel, tudo com fundamento na desconformidade do móvel suspenso com o contrato de compra e venda celebrado com a demandada e esta pretende, por sua vez, que a ação arbitral seja julgada totalmente improcedente, por não provada, e, conseqüentemente, ser absolvidas dos pedidos.

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 **€1.315,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor petitionado a título de indemnização dos danos causados pelo bem que a reclamante reputa desconforme com o contrato.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.315,00** (mil trezentos e quinze 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.

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

No início da audiência arbitral a reclamante e o seu companheiro, com quem vive em união de facto, que compraram conjuntamente, com o produto dos seus rendimentos, o bem objeto deste litígio arbitral, prestaram declarações de parte que consubstanciam, no entendimento deste tribunal, confissões de factos que lhes são desfavoráveis e, conseqüentemente, favoráveis à reclamante, no que concerne ao prazo do exercício do direito de denúncia da desconformidade do bem (móvel suspenso), em causa.

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 pela 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 pela demandante e pela demandada, as declarações de parte prestadas pela demandante e pelo seu companheiro, assim como os demais depoimentos das testemunhas arroladas pelas partes, **resultaram provados**, com relevância para conhecer da exceção dilatória da incompetência absoluta, em razão da matéria, **os factos seguintes:**

1. No dia 29-01-2020 as partes celebraram um contrato de compra e venda dos bens melhor identificados na fatura n.º 00FT 000/000;
2. Do rol de bens adquiridos consta um módulo suspenso pelo qual a reclamante pagou a quantia de €373,00 acrescido de Iva à taxa legal;

3. O bem encontra-se identificado na fatura nos termos seguintes:

Guarda	1090819	MODULO SUSPENSO GOIS 01GOSARS03 ESQ	1 Un	373,00	0,00	23,00	373,00
		CRV/LAC.MATE					
		ESTRUTURA CARV.					
		PORTAS LAC. MATÉ BRANCO					
		1 PORTA LAC MATE BRANCO COM FAIXA					
		CARV					

4. Os bens foram entregues pela reclamada na residência da demandante no dia 29-01-2020:

Local de Carga: Morada do remetente

Local de Descarga: Morada do destinatário

Meio de Expedição: N/ Viatura 41\_61-RB-59

Data/Hora: 2020-01-29 / 08:45 Viatura:

5. Os bens foram rececionados pela demandante;
6. Os bens foram montados pelos técnicos da reclamada na sala da habitação da demandante no dia em que foram entregues;
7. O módulo suspenso foi instalado pelos técnicos da reclamada na parede da sala da habitação da demandante;
8. No dia 04-07-2021, pelas 18:30, o móvel suspenso caiu no chão da sala da habitação da reclamante;
9. No dia 05-07-2021 a reclamante e o seu companheiro denunciaram o sinistro à reclamada;
10. Os técnicos da reclamada deslocaram à habitação da reclamante no dia 06-07-2021;
11. Os técnicos da reclamada concluíram que o móvel suspenso não apresentava qualquer defeito de construção e/ou de instalação;
12. A reclamada declinou a responsabilidade pelo sinistro com fundamento na inexistência de desconformidade do bem e/ou da sua instalação com o contrato de compra e venda;

13. A reclamada notificou a reclamante da sua decisão;
14. O módulo suspenso pesa 31kg e suporta até 80Kg de peso:
- |           |        |                 |     |     |            |       |
|-----------|--------|-----------------|-----|-----|------------|-------|
| Garantia: | 2 anos | Requer montagem | Sim | Não | Peso total | 31 KG |
|-----------|--------|-----------------|-----|-----|------------|-------|
15. O módulo suspenso foi fixado na parede da sala através de um sistema composto por duas barras que se encaixam entre si;
16. Uma das barras já se encontrava aplicada no móvel e a outra foi fixada na parede pelos técnicos da reclamada;
17. Após a queda do móvel suspenso a barra continuou fixada na parede no local onde fora aplicada pelos técnicos da reclamada;
18. A barra existente na parte traseira do móvel suspenso permaneceu fixada no local onde sempre esteve desde a montagem, perfeitamente segura ao móvel e nas condições tidas por exigíveis para as funções a que se destina;
19. O peso do móvel gera uma força descendente que mantém as duas barras encaixadas;
20. Só com a aplicação de uma força ascendente é que as referidas barras poderiam desencaixar-se;
21. A demandante e o seu companheiro, consideraram, desde o dia da instalação do módulo suspenso, que o mesmo se apresentava defeituoso ou mal instalado;
22. A demandante e o seu companheiro estranharam, desde o dia da sua instalação, a inclinação apresentada pelo módulo suspenso;
23. A demandante e o seu companheiro afirmaram que deveriam ter reclamado logo no dia da instalação, mas que não o fizeram porque confiaram na reclamada.
24. No período de 29-01-2020 a 04-07-2021 a demandante não denunciou junto da reclamada qualquer desconformidade do bem e/ou da sua instalação.

**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 aos factos n.ºs 1/2/3/4 pelo documento (fatura), de fls.4 dos autos;
- b) Quanto ao facto n.º5 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo seu companheiro;
- c) Quanto aos factos n.ºs 6/7 por aceitação das partes;
- d) Quanto ao facto n.º8 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo seu companheiro;
- e) Quanto ao facto n.º9 pelo e-mail de fls.22 dos autos;
- f) Quanto ao facto n.º10 por aceitação das partes;
- g) Quanto ao facto n.º11 pelos depoimentos das testemunhas P e C;
- h) Quanto aos factos n.ºs 12/13 pelo depoimento da testemunha P;
- i) Quanto ao facto n.º14 pela ficha de característica do produto junta aos autos;
- j) Quanto aos factos n.ºs 15/16/17/18/19/20 pelos depoimentos das testemunhas P e C e pelas fotografias juntas aos autos pela reclamante;
- k) Quanto aos factos n.ºs 21/22/23/24 pelas confissões da reclamante e do seu companheiro.

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, as confissões resultantes das declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo seu companheiro, e pelos depoimentos das testemunhas arroladas pela reclamada.

Os depoimentos das testemunhas arroladas pela reclamante não se revelaram essenciais para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral na medida em que não revelaram um conhecimento direto dos factos, porquanto embora se encontrando na habitação da reclamante quando ocorreu a queda do móvel suspenso não presenciaram, contudo, a sua queda, apenas ouvindo o barulho provocado pela mesma.

A partir dos documentos juntos aos autos foi possível apurar a data de aquisição do bem, o preço pago pelo mesmo, a sua natureza e características, a data de entrega e instalação, a data em que a reclamante formalizou junto da reclamada a denúncia pelo sinistro ocorrido com o bem móvel suspenso e as características técnicas deste bem.

A partir do registo fotográfico junto aos autos foi possível apurar o estado em que se encontrava o bem móvel após o sinistro, designadamente o estado das barras de encaixe, a do móvel e a da parede.

A partir dos depoimentos das testemunhas arroladas pela reclamada foi possível apurar, ainda, as características técnicas do bem, designadamente o modo de aplicação das barras de encaixe, do bem e da parede, as condições de encaixe e o modo de encaixe e desencaixe do mesmo.

A testemunha P é gestor de loja na reclamada desde 2006 e revelou um conhecimento profundo acerca do bem em causa, das suas características e do modo de instalação.

A testemunha C é trabalhador da empresa que fabricou o móvel suspenso e a partir do seu depoimento este tribunal ficou convencido que o bem em causa não apresentava qualquer desconformidade, que a instalação foi realizada corretamente e, ainda, que dadas as características técnicas do bem, conjugadas com o estado das barras de encaixe após a queda, não seria possível o bem móvel ter caído, conforme versão relatada pela reclamante, mas só através do seu desencaixe através de uma força ascendente.

A partir das declarações de partes prestada pela reclamante e pelo seu companheiro, acima identificado, designadamente das confissões orais, espontâneas, autêntica e sem reservas, que ambos manifestaram entre si reservas quanto ao bem móvel e à sua instalação desde o dia em que esta ocorreu, quanto à inclinação do móvel suspenso e, ainda, que deveriam ter reclamado desde logo, mas que não o fizeram porque confiaram na reclamada.

Este tribunal arbitral valorizou as declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo seu companheiro e os depoimentos das testemunhas arroladas pela reclamada porquanto todos 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 depoimentos, foram prestados com seriedade, autenticidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade.

Em suma: da matéria de facto resultou provado, então, a inexistência de desconformidades do bem e/ou da sua instalação, por um lado, e a caducidade do direito da reclamante a denunciar as eventuais desconformidades que pudessem existir, que não foram dadas como provadas, por outro.

**Cumpra, então, apreciar e decidir a exceção da caducidade do direito da 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, entregue e instalado em 29-01-2020, que a alegada falta de conformidade foi detetada no dia da sua aquisição e instalação, que a mesma só foi denunciada em 05-07-2021, e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo para o exercício do direito são dois meses este tribunal concluiu, assim, pela caducidade de tal direito após o decurso do prazo de dois meses contados a partir de 29-01-2020.

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 da 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 pela 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 **€1.315,00** (mil trezentos e quinze 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.



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

**Braga, 15-03-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,