

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2582_2022.

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 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10); **2.º** O consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **4.º** O fornecedor de bens tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens (**artigo 8.º/1/alínea**); **5.º** A discordância e/ou descontentamento do demandante relativamente às características e/ou funcionamento do bem adquirido não consubstancia uma falta de conformidade do bem nos termos e para os efeitos previstos nos **artigos 6.º e 7.º** do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10; **6.º** Demonstrando-se que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda e, ainda, que a demandada assegurou o direito do demandante à informação em particular deste bem, este tribunal concluiu que não lhe assiste o direito à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço pago pelo bem.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante, residente na Chamusca, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2582_2022, contra a demandada.

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 de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo, assim como um pedido de desculpas.

Por sua vez, a demandada contestação a ação arbitral defendendo-se por impugnação e exceção e pugnando, a final, pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, 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 de o 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 demandado poderia apresentar a sua contestação escrita até 10 dias antes da hora marcada para a audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 09-02-2023, pelas 11:15.

O demandante não estava presente e a demandada esteve representada pela sua representante legal, Sr.ª Z, e pelo Sr.º Dr.º J, Advogado, razão pela qual se frustrou a tentativa de conciliação em virtude da ausência daquele

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 a resolução do contrato de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo.

A demandada pretende, precisamente, o contrário, ou seja, a confirmação da legalidade do negócio realizado, da conformidade do bem com o contrato e, conseqüentemente, a improcedência da ação arbitral e a sua absolvição do pedido, pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, o que está em causa é a discordância e/ou descontentamento do demandante com o bem adquirido.

O demandante pagou pelo bem objeto deste litígio a quantia de €15,00 e agora pretende a devolução desta quantia por conta da resolução do contrato de compra e venda.

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 €15,00, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em €15,00 (quinze euros), 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.

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 presentes autos, as declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada, os documentos juntos aos autos pelas partes, com especial importância a os relatórios técnicos emitidos pela reclamada, 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. As partes celebraram presencialmente em 16-09-2022 um contrato de compra e venda de umas sapatilhas da marca “X”, modelo “S”, pelas quais pagou o preço de €15,00;
2. No dia 28-09-2022 o demandante deslocou-se à loja da demandada e reclamou que as mesmas se apresentavam desconformes em virtude da sapatilha do pé direito ser mais pequena do que a do pé esquerdo;
3. A demandada reencaminhou as sapatilhas para o seu departamento técnico;
4. As sapatilhas foram analisadas pelo departamento técnico da reclamada;
5. O departamento técnico da reclamada fotografou as sapatilhas, analisou-as e emitiu o relatório seguinte:

RESULTADO DA ANÁLISE

Após análise do artigo, concluiu-se que o artigo não apresenta qualquer defeito de fabrico.

CONCLUSÕES

Após análise do artigo, concluiu-se que as duas sapatilhas têm o mesmo tamanho, portanto, o problema apresentado não é defeito de fabrico.

6. As sapatilhas não apresentam qualquer anomalia resultante de desconformidade/defeito de fabrico;
7. A sapatilha do pé direito tem o mesmo tamanho da sapatilha do pé esquerdo;

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 pela fatura-recibo de fls.4 dos autos;
- b) Quanto ao facto n.º2 por acordo das partes;
- c) Quanto aos factos n.ºs. 3/4/5/6/7 pelos documentos de fls.12/13 dos autos e pelas declarações de parte da representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e as declarações de parte da representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de compra e venda, a data em que foi celebrado, a natureza do bem, o respetivo preço, as reclamações do demandante, as análises técnicas e a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda.

Com especial enfoque o relatório técnico e o registo fotográfico de fls.15/16 dos autos

A partir destes documentos a demandada logrou, assim, provar a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda, ou seja, a inexistência de qualquer “defeito de fabrico”.

IV. – Enquadramento de Direito:

Pela presente ação arbitral o demandante pretende a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e o reembolso do respetivo preço pago pelo bem adquirido, invocando, para o efeito, que este se apresenta desconforme em resultado de faltas de conformidade do bem com o contrato, ou seja, “defeitos de fabrico”.

Por sua vez a demandada contesta o direito invocado pelo demandante à resolução do contrato e ao reembolso do preço pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, que o está em causa é a discordância daquela com as características do bem e/ou o descontentamento com o modo de funcionamento do mesmo, e que por isso não assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço nos termos do **artigo 15.º** do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

Vejamos, então, se assiste razão à demandante na sua pretensão:

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre duas questões essenciais.

A primeira questão diz respeito a saber se o bem adquirido pelo demandante manifestou alguma falta de conformidade e, em caso de resposta afirmativa, se a mesma é imputável à demandada, ou seja, se resulta de um defeito de fabrico, que se traduz numa violação do disposto no **artigo 5.º**, do diploma acima citado, e que lhe confira, por isso, o direito à resolução do contrato nos termos da norma do citado **artigo 15.º** do mesmo diploma.

A segunda questão passa por saber se a demandada violou o direito à informação em particular, consagrado no **artigo 8.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, que assiste ao demandante enquanto consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto às características principais do bem.

Sem prejuízo do que infra se dirá especificamente quanto as estas duas questões, este tribunal arbitral responde, desde já, negativamente às duas questões, ou seja, as sapatilhas

em causa não manifestam qualquer falta de conformidade e a demandada não violou o direito do demandante à informação particular relativamente às características do citado bem.

Quanto à primeira questão resultou suficientemente da matéria de facto provada que não foi detetado qualquer defeito no seus componentes e/ou funcionamento, conforme decorre do relatório técnico e do registo fotográfico.

Por isso e contrariamente ao que foi alegado pelo demandante, o bem não se apresenta em desconformidade com o contrato e, conseqüentemente, a demandada não violou o contrato de compra e venda e a norma consagra no **artigo 5.º**, que consagra que “1 – O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º”.

Não se verificando a desconformidade do bem e não tendo ocorrido a violação da norma acabada de citar não assiste, assim, à demandante o direito à resolução do contrato, prevista no **artigo 15.º**, daquele diploma, porquanto o reconhecimento e exercício de tal direito depende, necessariamente, da verificação prévia dos pressupostos de facto, no caso a “falta de conformidade do bem do contrato” prevista no citado **artigos 5.º/1**.

Em face do exposto este tribunal arbitral responde, então, negativamente à primeira questão, não reconhecendo, desse modo, a falta de conformidade do bem e o direito do demandante à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço.

Caso a resposta à segunda questão fosse afirmativa, confirmando-se, por aí, a violação do direito do demandante a ser informada particularmente acerca das características do bem, isso seria suficiente, para este tribunal arbitral, reconhecer o direito invocado pelo demandante e, assim, declarar a resolução do contrato e condenar a demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Sucedo, porém, que a resposta deste tribunal arbitral não é afirmativa, como se anunciou supra, pois, da matéria de facto que resultou provada, este tribunal tem de reconhecer que a

demandada salvaguardou, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea)**.

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou à demandante.

A circunstância do consumidor ter “direitos” legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de procurar conhecer e informar-se acerca dos aspetos básicos de funcionamento de um determinado bem.

Do “homem médio” (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos bens de consumo que utilizada diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características do bem para fundamentar a existência de uma falta de conformidade e, com isso, obter a resolução do contrato.

Do acima exposto resulta, então, que não ocorreu a violação da norma do **artigo 8.º/1/alínea a)**, e que, por isso, não assiste à demandante o direito à resolução do contrato previsto no **artigo 4.º/1** que vimos aludindo.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão à demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada do pedido de resolução do contrato de compra e venda e reembolso do preço pago pelo demandante.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**

formulado 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 **€279,99** (duzentos e setenta e nove euros e noventa e nove 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, 09-03-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,