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

-**Sentença Arbitral**-

Processo de Arbitragem n.º 86/2020

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 substituição dos bens, 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 entregue ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste a este o direito à substituição 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:

O demandante A, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 86/2020, 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 das mesmas na referida audiência, 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**, 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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na substituição dos bens (duas pen´s drive de 64GB), adquiridos à demandada com fundamento na sua falta de conformidade.

Por sua vez, a demandada "B" não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral, e não esteve representada na audiência arbitral.

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 do 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/1**, 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 CNIACC no dia 07-07-2020, pelas 15:30.

O demandante e a demandada não estiveram presentes nem se fizeram representar na audiência arbitral.

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:

Questão Prévia:

Omissão de apresentação de contestação pela demandada "B":

Como se deu conta supra a demandada "B" não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de "saneamento" importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CNIACC, *"Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante"*.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada "B" não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

Nenhuma das partes esteve presente ou se fez representar na audiência arbitral.

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 condene a demanda na substituição das duas pen´s drive de 64 GB cada uma, pelas quais pagou €24,00.

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 **€24,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor dos bens adquiridos pelo demandante e que o mesmo pretende agora ver substituídos por outros iguais.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€24,00** (vinte e quatro 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 pelo demandante no seu articulado e os documentos que o mesmo juntou 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. Em setembro de 2019, em datas que não foi possível apurar, o demandante adquiriu à demanda, em dois momentos distintos, através do "Website" "Olx", duas pen´s drives de 64 GB cada uma – cfr. **fls.4/5/6** dos autos;

2. O demandante pagou €12,00, mais portes de envio, por cada uma das pen drive - cfr. **fls.4/5/6** dos autos;

3. O demandante recebeu as pen´s drive - cfr. **fls.4/5/6** dos autos;

4. As pen´s drive não gravam os dados inseridos pelo demandante e pela sua esposa - cfr. **fls.4/5/6** dos autos;

IV. – Motivação:

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 aos factos n.ºs 1, 2, 3, e 4, pelos documentos que se encontram juntos aos autos.

A prova foi produzida, exclusivamente, a partir dos documentos juntos aos autos, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a celebração dos dois contratos de compra e vende, os bens adquiridos, o preço pago pelos mesmos, a sua receção pelo demandante e os defeitos reclamados por este.

Pese embora não ter intervindo nos presentes autos em nenhuma das suas fases e, como vimos, a ausência de contestação, escrita ou oral, não ter como consequência a confissão dos factos pela demandada, a verdade é que o demandante beneficia de duas presunções legais, consagradas nos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tais presunções, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que *"2. As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, excepto nos casos em que a lei o proibir."*.

Não intervindo nos autos a demandada não logrou, por isso, ilidir as duas presunções legais e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, a confirmação da falta de conformidade no momento da sua aquisição dos bens adquiridos pelo demandante.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a dois contratos de compra e venda de dois bens que revelaram falta de conformidade relativamente aos quais o demandante, enquanto consumidor, pretende que sejam substituídos por outros iguais.

No que concerne aos contratos de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que o demandante adquiriu à demandada dois bens desconformes com os referidos contratos, ou seja, bens que se revelaram defeituosos em virtude de não cumprirem a função para a qual foram adquiridos.

A este respeito dispõe o Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, na sua redação atualizada, no seu **artigo 2.º**, sob a epígrafe *"Conformidade com o contrato"*, que *"1 - O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda. 2 - Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado; c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode*

razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.".

Por sua vez, o **artigo 4.º** consagra 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.".*

De igual modo dispõe, ainda, o referido **artigo 4.º** que *"5 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.".*

Aquele diploma consagra, ainda, no seu **artigo 3.º** que *"1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue. 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.".*

Aplicando o "direito" acabado de citar aos factos dados como provados temos, então, que ao demandante, na qualidade de consumidor, assiste-lhe o direito, relativamente aos dois bens, à reposição, sem encargos, da falta de conformidade dos referidos bens, por meio da sua substituição.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência da presente ação arbitral e, consequentemente, pela condenação de demanda na reposição da falta de conformidade dos bens adquiridos pelo demandante, sem quaisquer encargos, mediante a sua substituição por outros iguais.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada** a entregar ao demandante duas pen´s drive, com 64 GB cada uma, no prazo de 10 (dez), dias, a contar da notificação da presente sentença arbitral, 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 **€24,00** (vinte e quatro 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, 26-08-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,