

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1027/2020

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Da norma do **artigo 9.º-B**, da Lei n.º24/96, de 31/07, resulta que o fornecedor de bens deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário; **2.º** A demandada comunicou à demandante que os bens adquiridos seriam entregues brevemente após a formalização da compra; **3.º** Não sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada o consumidor tem o direito a solicitar ao fornecedor de bens a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias (**artigo 9.º-B/4**); **4.º** A demandante notificou por escrito, via e-mail, a demandada que o bem teria de ser entregue até 09-04-2020, o que não se verificou, tendo, por isso, perdido definitivamente o interesse no negócio a partir desse momento em face do incumprimento reiterado dos prazos de entrega do bem; **5.º** Se o fornecedor de bens não entregar os bens dentro do prazo adicional o consumidor tem o direito de resolver o contrato e aquele deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até catorze dias após a referida resolução (**artigo 9.ºB/5/8**); **6.º** Não tendo a demandada cumprido os prazos inicial e subsequente de entrega dos bens assiste à demandante o direito à resolução do contrato e devolução do preço pago.

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1027/2020, 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 da 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e a devolução do respetivo preço.

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 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/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 tribunal, em Braga, no dia 16-12-2020, pelas 16:00.

As partes 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 “Graziword”:

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.

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**).

A demandante pretende que este tribunal declare a resolução do contrato e condene a demandada no reembolso da quantia paga pela poltrona de repouso com elevação e massagem da marca “CC”, modelo “000”, no valor de €308,98.

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 **€308,98**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do bem adquirido pela demandante e que este agora pretende ver reembolsado por força da resolução do contrato de compra e venda decorrente do incumprimento definitivo do mesmo pela demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€308,98** (trezentos e oito euros e noventa e oito cêntimos), 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.

Cumprido, por isso, apreciar e decidir:



III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela demandante no seu articulado, os documentos que a mesma 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 19-03-2020 a demandante adquiriu à demandada, através do “website” “XXX”, uma poltrona de repouso com elevação e massagem da marca “CC”, modelo 0000, pelo preço de €308,98;
2. A demandante pagou o preço, mas a demandada não emitiu a respetiva fatura-recibo;
3. A demandada limitou-se a enviar um e-mail à demandada em 19-03-2020, pelas 14:36, com a confirmação e resumo da encomendada e as informações relativas ao método de envio;
4. A demandada não confirmou a data e hora da entrega do bem;
5. A demandada limitou-se a referir que o bem seria entregue “brevemente”;
6. No dia 23-03-2020 a demandante enviou o primeiro e-mail à demandada a questionar a data da entrega do bem e a solicitar o envio da ligação de rastreio da encomendada que habitualmente é fornecido pela transportadora do bem;
7. No dia 24-03-2020 a demandada respondeu à demandante nos termos seguintes: *“Já estamos em tratamento do envio, sendo que ele vai ter um atraso no previsto, tendo que é um artigo grande, ele sairá direto do nosso armazém em Espanha. mas em breve o sr receberá.”*;
8. Em resposta a demandante solicitou, novamente, o envio da ligação de rastreio da encomenda e a indicação do prazo de entrega do bem;
9. Nesse mesmo dia a demandada respondeu, via “sms”, dizendo o seguinte: *“Sim, o número é enviado para o sr, logo que a transportadora faça a recolha. o sr recebe de imediato um e-mail ou sms.”*;
10. A demandante conformou-me com a resposta da demandada, aceitou o novo prazo de entrega e aguardou pela receção do bem;



11. No dia 29-03-2020, perante a ausência de informação, a demandante tentou aceder ao “Web site” da demandada e verificou que o mesmo não se encontrava em funcionamento e com a indicação que a loja não estava disponível;
12. De imediato a demandante interpelou a demandada via e-mail acerca dessa situação e relativamente ao prazo de entrega do bem, não tendo logrado obter resposta;
13. No dia 30-03-2020 a demandante voltou a contactar a demandada através da linha de apoio ao cliente e da mesma obteve a resposta que qualquer questão relativa a vendas teria de ser suscitada via e-mail;
14. A demandante enviou, então, um novo e-mail à demandada a solicitar informações quanto à data da entrega do bem;
15. A este e-mail seguiram-se vários contactos telefónicos e e-mails nos dias seguintes não tem obtido qualquer resposta da demandada;
16. No dia 01-04-2020 a demandante recebeu uma resposta da demandada via e-mail, no modo “mensagem automática”, dizendo o seguinte: *“Tendo em conta a realidade do surto epidémico da covid-19 que atinge Portugal e o mundo, e a necessidade de contar a sua propagação, nós da XXX estamos a seguir recomendações da DGS e estamos em teletrabalho e com menos pessoas. No entanto, os prazos de entrega podem não ser cumpridos, mas serão sempre enviados a si.”*;
17. No dia 02-04-2020 a demandante notificou a demandada por escrito, via e-mail, que se o bem não fosse entregue até 09-04-2020 perderia definitivamente o interesse no negócio e avançaria com o processo com vista à restituição do preço pago pelo bem;
18. Até à presente data a demandada não entregou o bem e já decorreram mais de nove meses desde a celebração do contrato;
19. A demandante aguardou, ainda, quase um mês, desde a data da celebração do contrato, até apresentar a reclamação inicial;
20. A demandante perdeu definitivamente o interesse no fornecimento dos bens e apresentou a reclamação inicial.

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 a 20 pelos documentos que se encontram juntos aos autos;

A prova foi produzida, exclusivamente, a partir dos documentos juntos aos autos pela demandante, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de compra e venda, o incumprimento dos prazos, inicial e subsequentes, a perda definitiva de interesse da demandante no fornecimento do bem e a sua vontade em ver o contrato resolvido e a devolução do preço.

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 da presunção legal, consagrada no **artigo 9.º-B/9**, da Lei n.º24/96, de 31/07, (“9 - *Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.*”), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, 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 aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposo, pela demandada, da obrigação de entrega do bem nos prazos inicial e subsequentes.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de compra e venda de um bem, no caso uma poltrona de repouso com elevação e massagem, que não foi entregue no prazo inicial e subsequentes e que por isso a demandante, na qualidade de consumidora, perdeu o interesse definitivamente no cumprimento do contrato e pretende ver declarada a sua resolução e a devolução do preço pago pelo bem.

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

Os efeitos essenciais da compra e venda encontram-se consagrados no **artigo 879.º**, do Código Civil, e traduzem-se na transmissão da propriedade da coisa ou da titularidade do direito e nas obrigações de entregar a coisa e de pagar o preço.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que as partes celebraram um contrato de compra e venda válido e eficaz cujos efeitos essenciais, previstos no **artigo 879.º**, do Código Civil, se verificaram à exceção da entrega dos bens pela demandada (**artigo 879.º/alínea c**), do Código Civil).

Resultou, igualmente, da matéria de facto provada que o prazo inicial foi fixado pela demandada, que a demandante se conformou com esse prazo, que a entrega dos bens não ocorreu na data inicial, que a demandada propôs vários prazos adicionais, que voltou a não cumprir e por isso a demandante perdeu o interesse definitivo no cumprimento do contrato.

Aliás, a demandante aguardou quase um mês antes de apresentar a reclamação inicial, na esperança que a demandada cumprisse o contrato, o que efetivamente não aconteceu.

Verificando-se, desse modo, os pressupostos de facto e direito enunciados no **artigo 9.º-B**, da Lei n.º24/96, de 31/07, o demandante estava legitimada para declarar a perda definitiva de interesse no cumprimento do contrato e, assim, obter a sua resolução pela via arbitral.

Os efeitos da resolução do contrato de compra e venda encontram-se previstos, por sua vez, no **artigo 433.º** do Código Civil.

Esta norma equipara os efeitos da resolução aos da nulidade ou anulabilidade dos negócios jurídicos previstos no **artigo 289.º**, daquele código.

Da conjugação destas normas resulta, então, que a resolução do contrato de compra e venda tem efeito retroativo, estando as partes obrigadas a restituir tudo o que tiverem prestado, ou seja, a demandada a devolver o preço pago pela demandante, como resulta, aliás, do já referido **artigo 9.º-B/5/7**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

A demandada também não conseguiu ilidir a presunção de culpa no incumprimento prevista no **artigo 799.º/1**, do Código Civil, e no já citado **artigo 9.º-B/9**, porquanto não provou que a não entrega do bem não lhe é imputável.

Aplicando o “direito” acabado de citar aos factos dados como provados temos, então, que à demandante, na qualidade de consumidora, assiste-lhe o direito, à resolução do contrato e a devolução do preço pago pelo bem, porquanto a demandada não cumpriu os prazos, inicial e subsequentes, fixados por si e aceites pela demandante, por um lado, e porque em consequência desse incumprimento a demandante declarou a perda definitiva de interesse na prestação da demandada, ou seja, na entrega do bem, por outro.

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, conseqüentemente, pela declaração da resolução do contrato e condenação da demanda na devolução à demandante do preço pago pelo bem objeto do contrato de compra e venda, no caso a quantia de €308,98.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, declaro a resolução do contrato de compra e venda celebrado entre as partes e condeno a demandada a devolver à demandante a quantia de €308, 98**, referente ao preço pago pelo bem, 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 **€308,98** (trezentos e oito euros e noventa e oito cêntimos), 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, 21-12-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

