

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1697_2023.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, 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, por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, 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 proporcional do preço e à **resolução do contrato**; **3.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; **4.º** Não tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda, por um lado, e não tem cumprido o prazo legal de reparação de 30 dias, por outro, assistia à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

I. - Relatório:

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

O demandante, residente em Braga, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1697_2023, 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, 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/2**, 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 consiste na resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem objeto dos presentes autos.

A demandada apresentou não apresentou contestação escrita ou oral na fase “arbitral” deste processo, mas esteve representada na audiência arbitral.

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, assim como para apresentarem, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal, em Braga, no dia 03-10-2023, pelas 14:00.

O demandante esteve presente e a demandada representada por C e C, legais representantes, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

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:

Como se deu conta supra a demandada 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 do demandante.”*.

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada 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.

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 declare a resolução do contrato e condene a demandada na devolução do preço pago pelo bem e a demandada pretende, por sua vez, que esta ação arbitral seja julgada totalmente improcedente, por não provada, e absolvida do pedido.

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 **€1.961,90** recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este 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 pelas partes, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, as declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelos legais representantes da reclamada, dos documentos juntos 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 16-12-2022, o demandante adquiriu à demandada, na sua loja física de Vila Real, um computador da marca “X, modelo “O”, pelo qual pagou o preço de €1.961,90;
2. Decorridos quatro meses da aquisição o computador apresentou problemas de funcionamento na placa de rede e no display do ecrã;
3. De imediato, em 17-04-2023, o demandante deslocou-se à loja da demandada, denunciou o problema e solicitou a sua reparação ao abrigo da garantia legal;
4. A demandada aceitou o computador, contactou a marca “X” e solicitou-lhe que analisasse o problema denunciado;
5. A marca “X” analisou o computador e substituiu componentes da placa de rede e do display do ecrã ao abrigo da garantia;
6. Em 28-04-2023 o demandante levantou o computador na loja da demandada;
7. Em 06-05-2023 o demandante detetou que o problema no display do ecrã estava resolvido, mas persistia o problema na placa de rede;

8. Nos dias seguintes começaram a surgir outros problemas no computador até que o mesmo se desligou completamente e não ligava mesmo com o uso do carregador;
9. O demandante deslocou-se, novamente, à loja da reclamada, denunciou os problemas ocorridos, comunicou a sua desilusão com o computador e perda de confiança do mesmo e resolveu o contrato e solicitou a devolução do preço pago;
10. Os legais representantes da reclamada não aceitaram a resolução do contrato e disseram ao demandante que deveria contactar diretamente a marca “X” para resolver o problema;
11. O demandante contactou a marca “X”, comunicou a resolução do contrato e solicitou a devolução do preço;
12. A marca “X” recusou aceder à pretensão do demandante e encaminhou-o, novamente, para a loja onde adquirira o computador;
13. Em 12-06-2023 o demandante entregou o computador na loja da reclamada, comunicou a resolução do contrato e exigiu a devolução do preço;
14. Os legais representantes da reclamada recusaram a resolução, mas ficaram com o computador para analisarem e tentarem resolver os problemas denunciados pelo demandante;
15. No dia 17-07-2023 o demandante deslocou-se à loja da demandada, solicitou informações acerca do seu computador e perante a ausência de informações da demandada formalizou uma reclamação no livro de reclamações;
16. No dia seguinte a demandada contactou o demandante e informou-o que o computador se encontrava reparado e poderia ser levantado;
17. O demandante informou a demandada que o prazo de reparação tinha sido ultrapassado, que perdera a confiança naquela e no computador e que queria a devolução do preço pago pelo mesmo;
18. A demandada recusou a resolução do contrato e a devolução preço;

19. O demandante deslocou-se à loja da demandada reiterou o que lhe havia transmitido telefonicamente e levantou o computador perante a ameaça da demandada de declará-lo perdido a ser favor por abandono do demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1-19 pelos documentos que se encontram juntos aos autos e pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral.

A prova foi produzida a partir dos documentos juntos aos autos pelo reclamante e pelas declarações de parte prestadas por esta em sede de audiência arbitral, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de compra e venda, as desconformidades do bem, o incumprimento do prazo de reparação, a perda de interesse no bem e, por fim, a resolução do contrato e a exigência de devolução do preço.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de compra e venda celebrado entre as partes numa loja comercial da demandada, e às consequências jurídicas da referida resolução.

O demandante pretende, assim, a resolução total do contrato de compra e venda e a condenação da demandada na devolução do preço total pago pelo bem objeto do contrato, alegando, para o efeito, que o bem se revelou desconforme, que o prazo de reparação de trinta dias foi ultrapassado, que perdeu o interesse no bem e que pretende ver resolvido o contrato e condenada a demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Este tribunal é chamado, assim, a pronunciar-se sobre a resolução do contrato de compra e venda e a devolução do preço pago pelo bem.

Vejamos, por isso, se assiste razão à demandante na sua pretensão:

Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, 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, por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, 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 proporcional do preço e à **resolução do contrato**.

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.

Não tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda, por um lado, e não tem cumprido o prazo legal de reparação de 30 dias, por outro, assistia à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

À luz do disposto no **artigo 16.º**, do diploma acima mencionado, nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de trinta dias após a entrega do bem, como sucedeu nesta situação em que a desconformidade do bem se revelou vinte e cinco dias após a sua entrega, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

A reclamada nunca poderia ter recusado, como fez, a substituição ou a resolução do contrato, tal como pretendido pelo demandante, na data em que este reclamou a falta de conformidade do computador.

Por isso, sempre assistiria o direito ao demandante de resolver o contrato, independentemente do incumprimento do prazo de reparação e da perda de interesse no bem, pois, aquela já havia exercido o seu direito de rejeição, consagrado na norma do **artigo 16.º**, supra citado.

Em suma: em face do exposto este tribunal conclui, assim, pela procedência total da ação, por provada, e, conseqüentemente, pela condenação da demandada do pedido, pois, verificando-se a falta de conformidade do bem assiste à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo mesmo, assim como à indemnização dos custos suportados com as deslocações à loja da reclamada para resolver o assunto.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato e condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €1.961,90**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.961,90** (mil novecentos e sessenta e um euros e noventa 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.

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, 10-11-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,