

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 2813/2020**

Demandante: A

Demandada: B

Demandada: C

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** A demandante é parte legítima quando tem interesse direto em demandar e a demandada é parte legítima quanto tem interesse direto em contradizer; **2.º** O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha; **3.º** Da conjugação da matéria de facto provada resulta que a demandante não celebrou qualquer contrato com a demandada “C”, e, por isso, não se extrai nem se vislumbra a utilidade para a demandante da eventual procedência da presente ação arbitral, porquanto da mesma nunca resultaria para si um benefício, vantagem ou uma utilidade direta/imediata de natureza patrimonial ou não patrimonial, por um lado, e para a demandada não resultaria qualquer prejuízo, por outro, dado que os mesmos não contrataram nada entre si; **4.º** As ilegitimidades ativa e passiva consubstanciam exceções dilatórias que implicam a absolvição da demandada “C” da instância; **5.º** Tendo a demandada “B” expedido os bens vendidos à demandante e não tendo esta provado a sua entrega à transportadora que aquela providenciou para a recolha dos bens não lhe assiste o direito ao reembolso do preço pago pelos bens (**artigo 12.º/1** – Decreto Lei n.º24/2014, de 14/02), não ocorrendo, desse modo, qualquer violação dos seus interesses económicos (**artigo 9.º** - Lei n.º24/96, de 31/07), e revelando-se legítima a retenção do reembolso do preço (**artigo 12.º/4** - Decreto Lei n.º24/2014, de 14/02).

**I. - Relatório:**

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

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

A demandante **A**, residente na rua X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2813/2020, contra as demandadas **“B”** e **“C”**.

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 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 condenação das demandadas no reembolso do preço pago pelo bem adquirido à demandada **“B”**.

Por sua vez, a demandada **“C”** apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção, invocando, para o efeito, a sua ilegitimidade passiva, e por impugnação, requerendo, a final, a improcedência da ação e a sua absolvição da instância e, subsidiariamente, a sua absolvição do pedido.

A demandada **“B”** não apresentou contestação na fase **“arbitral”** deste processo, mas esteve representada na audiência arbitral pelo seu representante legal e pela sua mandatária.

### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

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, no prazo de dez dias antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 06-07-2021, pelas 14:00.

A demandada “B” não apresentou contestação escrita e a demandada “C” apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A demandante esteve ausente, a demandada “B” representante pelo seu representante legal pela Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> D, Advogada, e a demandada “C” representada pelo Sr.<sup>o</sup> Dr.<sup>o</sup> E, Advogado, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação em virtude da ausência da demandante.

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 contestação pela demandada “B”:**

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita 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 não implica a sua confissão dos factos alegados pela demandante.

### **- Questão Prévia - Ilegitimidade passiva da demandada “C”:**

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

A demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção alegando, para o efeito, a sua ilegitimidade passiva.

Em sede de exceção suscitou a sua ilegitimidade passiva requerendo, por isso, a sua absolvição da instância.

A fundamentação de tal exceção assenta, fundamentalmente, em dois factos, a saber:

- a) A demandante não celebrou qualquer contrato de prestação de serviços com a demandada;
  
- b) A demandada contratada pela demandada “B” para a prestação de um serviço.

Cumpra, então, apreciar e decidir a exceção suscitada pela demandada:

A Lei da Arbitragem Voluntária não consagra nenhuma norma que disponha especificamente acerca da legitimidade processual e, por isso, revela-se adequado convocar para a apreciação e decisão desta questão as normas do Código do Processo Civil (CPC), que dispõem acerca desta matéria.

A esse respeito prevê, então, o **artigo 30.º/1**, que “*O autor é parte legítima quando tem interesse directo em demandar; o réu é parte legítima quanto tem interesse directo em contradizer.*”.

Por sua vez, o **artigo 30.º/2**, do CPC, dispõe que o “*interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação; o interesse em contradizer, pelo prejuízo que dessa procedência advenha.*”.

Assim, a legitimidade ou ilegitimidade da demandante para intervir na presente ação arbitral dependerá do juízo de valor que se faça quanto ao seu interesse em demandar a demandada “C”, e a legitimidade e ou ilegitimidade da demandada para intervir na presente ação dependerá do juízo de valor que se faça ao seu interesse em contradizer a demandante.

Da matéria de facto que resultou provada este tribunal concluiu, desde logo, que está em causa não uma, mas duas exceções dilatórias, no caso a ilegitimidade de ambas as partes no que concerne ao litígio entre a demandante e a demandada “C”.

A ilegitimidade passiva da demandada resulta da circunstância de não ter celebrado qualquer contrato com a demandante, por um lado, e que foi contratada para realizar um serviço pela demandada “B”, com quem a demandante celebrou à distância um contrato de compra e venda de bens.

Isto é suficiente para este tribunal concluir que a demandada não tem qualquer vínculo com a demandante.

A demandada, sendo, por isso, parte ilegítima nesta ação arbitral, resultando essa ilegitimidade numa exceção dilatória nominada nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 577.º/alínea e)**, do Código do Processo Civil, que tem como consequência a absolvição da demandada da instância.

Por sua vez, a ilegitimidade ativa da demandante resulta do facto, também, da mesma não ter celebrado qualquer contrato com a demandada e, sobretudo, pela circunstância da única relação contratual que estabeleceu ter sido com a demandada “B”.

Assim, tendo suscitado, apenas, a sua ilegitimidade passiva, a verdade é que da matéria de facto que resultou provada este tribunal concluiu, igualmente, quanto à ilegitimidade ativa da demandante.

Resultou provado, ainda, sob a forma de confissão judicial escrita pela demandante, na sua reclamação inicial, com os efeitos previstos no **artigo 358.º/1**, do Código Civil, ou seja, com “*força probatória plena contra o confitente*”, que os bens contratados com a demandada “B” foram expedidos por esta, ou seja, foi aquela empresa que contratou os serviços da demandada “C” para entregar os bens à demandante.

Da conjugação da matéria de facto provada resulta, em suma, que a demandante não celebrou qualquer contrato com a demandada “C”, e, por isso, não se extrai nem se vislumbra a utilidade para a demandante da eventual procedência da presente ação arbitral, relativamente à demandada “C”, porquanto da mesma nunca resultaria para si um benefício, vantagem ou uma utilidade direta/imediata de natureza patrimonial ou não patrimonial.

Isto é suficiente, também, para este tribunal concluir que a demandante não tem qualquer vínculo a demandada “C” sendo, por isso, parte ilegítima nesta ação arbitral, resultando essa ilegitimidade numa exceção dilatória nominada nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 577.º/alínea e)**, do Código do Processo Civil, que tem como consequência a absolvição da demandada da instância.

Em face do exposto a demandante e a demandada “C” são **partes ilegítimas na presente causa arbitral e por isso julga-se procedente, provada, as exceções dilatórias da ilegitimidade ativa da demandante e da ilegitimidade passiva da demandada** e, consequentemente, **absolve-se a demandada “C” da presente instância arbitral** com todas as consequências legais.

O que significa, então, que este tribunal conhecerá e decidirá, apenas, o litígio arbitral que opõe a demandada à demandada “B”.

**Conclui-se**, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, a demandante e a demandada “B” têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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 demandada “B” no reembolso do preço pago pelos bens.

Analisando, assim, o pedido 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 **€437,79**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor dos bens adquiridos pela demandante à demandada em causa.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€437,79** (quatrocentos e trinta e sete euros e setenta e nove 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.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada “B”, que se limitou a confirmar o teor da resposta apresentada na fase de “Mediação”, 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. A demandante celebrou um contrato de compra e venda de bens à distância com a demandada “B” pelos quais pagou o preço de €437,79;

2. Alguns dias depois a demandante informou a demandada “B” que pretendia devolver os bens;
3. A demandada “B” disponibilizou-se para recolher, gratuitamente, os bens junto do domicílio da demandante;
4. Para o efeito contratou os serviços da demandada “C”;
5. A demandante e a demandada “B” agendaram a recolha dos bens para o dia 26-06-2020;
6. O colaborador da demandada “C” recusou-se a levantar os bens porque os mesmos não dispunham de guia de transporte;
7. A demandante informou a demandante “B” e este remeteu-lhe, via e-mail, cinco etiquetas;
8. Os bens pesavam 40 kg e seriam transportados em cinco caixas;
9. A demandante nunca mais contactou a demandada “B” para agendar a recolha dos bens;
10. Os bens nunca foram entregues à demandada “C” ou à transportadora “S”;
11. A plataforma logística “G” informou a demandada “B” que não recebeu as caixas com os bens e o número de rastreamento de devolução não foi ativado;
12. Mais informou que se a demandante não tivesse um recibo de devolução o reembolso do preço teria de aguardar pela chegada dos bens ao armazém;
13. A demandante interpelou aquela plataforma logística acerca dos bens e da mesma recebeu a resposta que não os tinha recebido e que o estafeta da empresa “C” não os tinha recolhido, razão pela qual não poderia realizar o reembolso do preço;

14. A demandante não dispõe de qualquer documento comprovativo da devolução dos bens e/ou da sua entrega à demandada “C”.

**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.º 1 pelos documentos juntos aos autos pelas partes (cfr. **fls.9** dos autos);
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5/6/7 por acordo das partes e pelos documentos juntos aos autos (cfr. **fls.46/47/48/49/50** dos autos);
- c) Quanto aos factos n.ºs 8/9 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada “B” em sede de audiência arbitral;
- d) Quanto aos factos n.ºs 10/11/12/13 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada “B” em sede de audiência arbitral e pelos documentos juntos aos autos (cfr. **fls.18/19** dos autos);
- e) Quanto ao facto n.º 14 pela confissão escrita espontânea e sem reservas da demandante na sua reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos pelas partes, porquanto a partir dos mesmos ficou provado, suficientemente, que a demandante nunca devolveu os bens, dado que os bens nunca foram levantados pela demandada “C” junto do seu domicílio, por um lado, e não há evidência que tenham sido devolvidos por outra via, por outro.

A circunstância da demandante juntar com a reclamação inicial uma das cinco etiquetas que lhe foram disponibilizadas para devolver os bens e, ainda, um documento que parece

sinalizar a entrega do pacote com essa etiqueta no local de destino, não permitiu a este tribunal concluir, de modo algum, que aquela tenha devolvido os bens através da via disponibilizada pela demandada “B”, ou seja, através dos serviços da demandada “C”.

Este tribunal concluiu neste sentido porquanto foram disponibilizadas cinco etiquetas para servirem de guias de transporte em virtude de os bens pesarem 40 kgs e terem de ser transportados em cinco caixas.

Ora, os documentos juntos pela demandante parecem demonstrar que foi expedido um volume com 5kg, por isso é legítimo questionar-se se o bem alegadamente devolvido teria alguma coisa que ver com os bens objeto deste litígio arbitral.

Se dispunha de cinco etiquetas para cinco caixas e só apresenta uma etiqueta não é crível que tenha devolvido os bens.

Acresce, ainda, que a devolução por essa via implicaria, sempre, o levantamento dos bens junto do domicílio da demandante, o que nunca aconteceu, efetivamente, como resultou provado pelos documentos juntos e, ainda, pelas declarações de parte do representante legal da demandada “B”, que confirmou que após ter disponibilizado as etiquetas a demandante nunca mais o contactou, ou à demandada “C”, para proceder à recolha dos citados bens.

Por outro lado, é a própria demandante que confessa, por escrito, e por isso com força probatória plena contra si, que não dispõe do comprovativo de devolução dos bens, justificando a sua ausência com o facto do estafeta que alegadamente os levantou lhe ter dito que não entregava qualquer comprovativo e que a mesma teria de confirmar na palavra dele.

Ora, esta versão dos factos revelou-se para este tribunal totalmente inaudita na medida em que este não é o modus operandi habitual destas empresas e, mesmo que fosse, não é crível que alguém entregasse bens no valor de quase €500,00 sem a contraentrega de qualquer comprovativo.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar se a atuação da demandada “B” originou o litígio entre as partes e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada nos pedidos formulados pela demandante.

Vejamos, então, se assiste razão à demandada nas suas pretensões:

O **artigo 11.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14/02, dispõe que: *“1 — O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto -lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato. 2 — Para efeitos do presente decreto -lei considera -se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.”.*

Por sua vez, o **artigo 12.º**, do citado diploma, consagra que: *“1 — No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º. (...) 4 — Excetuosos os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem.”.*

Por sua vez, o **artigo 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dispõe, ainda, que: *“1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.”.*

Tendo resultado provado que a demandada “B” aceitou a resolução do contrato, disponibilizou-se, gratuitamente, para recolher os bens junto do domicílio da demandante, que os bens não foram recolhidos porque a demandante não diligenciou nesse sentido e que os bens não foram devolvidos por esta por outra via, não ocorreu, então, qualquer

facto que possa consubstanciar, direta ou indiretamente, a violação dos direitos económicos da mesma ou sequer o seu direito à proteção de tais direitos, consagrada na norma acabada de referir.

Não tendo, assim, ocorrido qualquer violação, contratual e/ou legal, dos direitos da demandante a demandada “B” não está obrigada a reembolsar-lhe o preço pago pelos bens até estes lhe serem devolvidos nos termos da norma acima citada (**artigo 12.º**)

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto:

- a) **Julgo totalmente procedente, por provada, a exceção dilatória da ilegitimidade ativa da demandada “C” e, conseqüentemente, absolvo-a da presente instância;**
  
- b) **Julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, absolvo a demandada “B” do pedido.**

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 **€437,79** (quatrocentos e trinta e sete euros e setenta e nove 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, 20-08-2021.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,