

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2654/2021.

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 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04); **2.º** O comprador pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (**artigo 5.º/1**); **3.º** Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do **artigo 4.º** caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor (**artigo 5.º-A/1**); **4.º** Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detetado (**artigo 5.º-A/2**); **5.º** Tendo resultado provado que o bem foi adquirido em 18-07-2019, que as situações denunciadas à demandada não consubstanciavam desconformidades do bem com o contrato, mas falta de manutenção do bem pela demandante, que a reclamação inicial que originou esta ação arbitral foi apresentada 20-11-2021 e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo de garantia contratual são dois anos este tribunal concluiu, assim, que o direito à reparação do bem invocado pela demandante nesta ação arbitral já havia caducado em 18-07-2021; **6.º** Tendo-se demonstrado que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda não lhe assiste o direito à reparação dos danos alegados nos termos do disposto nos **artigos 4.º/1 e 12.º/1** (Lei n.º24/96, de 31/07).

I. - Relatório:

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

A demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2654/2021, 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 da 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada na reparação do bem com fundamento na sua desconformidade com o contrato de compra e venda.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral, mas esteve representada na audiência arbitral, tendo o seu representante legal prestado declarações de parte, pelas quais reiterou, em suma, o que havia alegado em resposta à reclamação inicial e, posteriormente, na fase de “Mediação”, e produzido prova testemunhal através do depoimento das testemunhas arroladas.

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 da 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.

Frustrou-se a tentativa de conciliação porquanto as partes não lograram um acordo com vista à composição amigável deste litígio arbitral.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandado poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada não apresentou contestação escrita na fase arbitral deste processo embora se tenha pronunciado, por escrito, acerca do objeto deste litígio arbitral, nas fases da “reclamação inicial” e da “mediação”.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo seu sócio-gerente, Sr. J.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 15-02-2022, pelas 12:20.

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:

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 na reparação do bem objeto deste litígio ao abrigo da garantia contratual, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato de compra e venda celebrado entre ambas.

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 **€3.987,33**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€3.987,33** (três mil novecentos e oitenta e sete euros e trinta e três 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.

A. Questão a decidir: Exceção perentória da caducidade do direito da demandante à reparação do bem por decurso do prazo de garantia legal:

Em sede resposta à reclamação inicial e, posteriormente, na fase de “Mediação” defendeu-se por impugnação e por exceção.

Em sede de exceção a demandada suscitou a exceção da caducidade do direito da demandante a exigir de si a reparação do bem com fundamento no decurso do prazo da garantia legalmente prevista.

Nas declarações de parte prestadas pelo seu representante legal na audiência arbitral foi suscitada, novamente, a caducidade de tal direito.

O prazo da garantia legalmente devida encontra-se consagrado no **artigo 5.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, na sua redação atualizada.

Esta norma dispõe que “1 – O comprador pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente de coisa móvel ou imóvel.”.

No que concerne ao prazo para exercício dos direitos previstos no **artigo 4.º** durante o período de garantia contratual consagrado no **artigo 5.º** dispõe, então, o **artigo 5.º-A/2**, que *“1 – Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.”.*

Ora, constituindo esta exceção uma possível causa extintiva do direito alegado pela demandante, prejudicando, desse modo, a apreciação dos demais pedidos formulados pela mesma, este tribunal está obrigado, por força do princípio do saneamento processual, a conhecer e decidir, desde já, esta exceção e os efeitos jurídicos decorrentes da sua eventual procedência.

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pela demandante e pela demandada, as declarações de parte prestadas pela demandante e pelo representante legal da demandada, e

os depoimentos arrolados pelas partes **resultaram provados**, com relevância para conhecer da exceção perentória da caducidade do direito à reparação do bem, **os factos seguintes**:

1. No dia 18-07-2019 as partes celebraram um contrato de compra e venda de uma caldeira pela qual a demandante pagou o preço de €3.437,33;
2. A caldeira em causa é alimentada por “pellets hidro metlor”;
3. A caldeira foi instalada pelo Sr.º R, instalador recomendado pela demandada à demandante;
4. No decurso do inverno de 2020, em data que não foi possível apurar, a demandante comunicou à demandada a existência de problemas no funcionamento da caldeira;
5. A demandada ordenou, então, a um dos seus técnicos que se deslocasse à residência da demandante e analisasse a caldeira;
6. O técnico da demandada analisou a caldeira e constatou que a mesma não funcionava corretamente por falta de manutenção;
7. A falta de manutenção traduziu-se na ausência de limpeza do queimador e dos permutadores;
8. O técnico da demandada limpou o queimador e os permutadores e a caldeira ficou a trabalhar corretamente;
9. O queimador tem de ser limpo diariamente;
10. Os permutadores têm de ser limpos mensalmente;
11. A falta de limpeza do queimador e dos permutadores dificulta a combustão e, conseqüentemente, a libertação de energia sob a forma de calor;

12. A demandante e o seu filho, que reside com a mesma, não limpavam diariamente o queimador e mensalmente os permutadores;
13. Em maio de 2020, também em data que não foi possível apurar, a demandante voltou a comunicar a existência de problemas no funcionamento da caldeira;
14. A demandada solicitou, então, aos técnicos da empresa “M”, fabricante da caldeira, para analisarem a caldeira;
15. Os técnicos da empresa “Me” deslocaram-se à residência da demandante e analisaram a caldeira;
16. Da análise realizada concluíram que a caldeira não funcionava por falta de manutenção;
17. Limparam, então, o queimador e os permutadores e a caldeira ficou a trabalhar corretamente;
18. Em março de 2021, também em data que não foi possível apurar, a demandante comunicou, novamente, existência de problemas no funcionamento da caldeira;
19. A demandada solicitou, uma vez mais, aos técnicos da empresa “M”, fabricante da caldeira, para analisarem a caldeira;
20. Os técnicos da empresa “M” deslocaram-se, novamente, à residência da demandante e analisaram a caldeira;
21. Da análise realizada concluíram, uma vez mais, que a caldeira não funcionava por falta de manutenção;
22. Limparam, então, o queimador e os permutadores e a caldeira ficou a trabalhar corretamente;

23. Os técnicos da demandada e da empresa “M” não detetaram qualquer desconformidade do bem com o contrato nas análises e intervenções realizadas na caldeira;
24. As situações reportadas pela demandante dizem respeito a falta de manutenção traduzida na ausência de limpeza do queimador e dos permutadores;
25. Até ao final do ano de 2021 a demandante adquiriu à demandada as “pellets” para a caldeira;
26. A garantia contratual de dois anos expirou no dia 18-07-2021;
27. A demandante apresentou a reclamação inicial no dia 20-11-2021.

Não há factos não provados que se revelem relevantes para o conhecimento e decisão desta exceção perentória.

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

- a) Quanto ao facto n.º1 pela fatura de fls.3 dos autos relativa à aquisição da caldeira e pelo depoimento da testemunha X;
- b) Quanto ao facto n.º2 pela fatura de fls.3 dos autos, pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada e pelo depoimento das testemunhas Y e Z;
- c) Quanto ao facto n.º3 pelos depoimentos das testemunhas X e C, filhos da reclamante, pelas declarações de parte do representante legal da reclamada e pelos depoimentos das testemunhas Y e Z;
- d) Quanto ao facto n.º4 pelos depoimentos das testemunhas X e C;
- e) Quanto aos factos n.ºs 5/6/7/8/9/10/11 pelas declarações de parte do representante legal da reclamada e pelos depoimentos das testemunhas Y e Z;

- f) Quanto aos factos n.ºs 12/13 pelo depoimento da testemunha C;

- g) Quanto aos factos n.ºs 14/15/16/17 pelo depoimento da testemunha D, pelo relatório técnico da empresa “M”, pelas declarações de parte do representante legal da reclamada e pelos depoimentos das testemunhas Y e Z;

- h) Quanto ao facto n.º 18 pelo depoimento da testemunha C;

- i) Quanto aos factos n.ºs 19/20/21/22/23/24 pelo depoimento da testemunha D, pelo relatório técnico da empresa “M”, pelas declarações de parte do representante legal da reclamada e pelos depoimentos das testemunhas Y e Z;

- j) Quanto ao facto n.º25 pelo depoimento da testemunha C, pelas declarações de parte do representante legal da reclamada e pelos depoimentos das testemunhas Y e Z;

- k) Quanto ao facto n.º26 pela fatura de fls.3 dos autos;

- l) Quanto ao facto n.º27 pela reclamação inicial da demandante.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se, determinantes, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo e/ou confessados nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada e o depoimento das testemunhas arroladas pelas partes.

A partir da fatura de fls.3 dos autos foi possível apurar a data, natureza e valor da aquisição do bem e, conseqüentemente, a data em que expirou a garantia contratual.

A data, natureza e valor da aquisição do bem foram corroborados, igualmente, pela testemunha X, filha da reclamante, que financiou a aquisição do bem pela sua mãe, assim como pelo representante legal da reclamada que confirmou, igualmente, que o negócio foi realizado nos termos da citada fatura.



A partir dos relatórios da empresa “M”, de fls.13/14 dos autos foi possível concluir que a caldeira não padecia de qualquer desconformidade contratual, por um lado, e que as situações reportadas pela demandante, através do seu filho, diziam respeito ao funcionamento incorreto da caldeira por falta de manutenção da mesma, por outro:

Foram efetuadas 2 intervenções com o nosso técnico.

- A primeira foi efetivamente para formar e indicar à cliente como usar o equipamento e as devidas necessidades de manutenção.

Nesta intervenção a máquina tinha apresentado ERRO12, conforme a cliente informou, que é erro de falta de acendimento, este erro indica que a máquina não acende por falha de limpeza e/ou falta de pellets.

Neste momento o técnico efetuou a limpeza do equipamento, e explicou a necessidade de a efetuar regularmente, para não apresentar tais avisos e a máquina parar.

Nesta intervenção a limpeza do equipamento foi oferta.

- A segunda intervenção.

Nesta segunda intervenção, foi pedido que estivesse alguém para que se explicasse outra vez a limpeza e o seu funcionamento, nesta segunda vez esteve presente o filho da Senhora

Foi outra vez feita a limpeza total do equipamento e explicado ao filho como se procederia.

Mais uma vez o equipamento não apresentou qualquer anomalia, mas sim erros de falha de ignição e falha de pellets.

Isto por falta de manutenção.

Por cortesia não foi incutido qualquer custo de despesa à cliente.

Este tribunal conclui no mesmo sentido através da conjugação destes relatórios com os depoimentos das testemunhas D, Y e Z e com as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada.

Esta conclusão do tribunal foi reforçada, ainda, pelo depoimento da testemunha C, filho que reside com a demandante, que declarou que não realiza as limpezas diária do queimador e mensais dos permutadores.

Este tribunal arbitral valorizou as declarações de parte do representante legal da reclamada e das testemunhas arroladas pelas partes porquanto todos revelaram conhecimento direto dos

factos que constituem a causa de pedir desta ação arbitral, por um lado, e os que foram alegados pela demandada, por outro, sendo que ambas, declarações e depoimentos, foram prestados com seriedade, credibilidade, autenticidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade.

Em suma: da matéria de facto resultou provado, então, as situações reportadas pela demandante à demandada ao longo do prazo da garantia contratual não constituíram desconformidades do bem com o contrato, mas, ao invés, mau funcionamento do bem por falta de manutenção da demandante, e, por isso, na data em que foi proposta esta ação arbitral com vista ao exercício do direito à reparação do bem pela demandante tal direito já havia caducado por força da expiração do prazo da garantia contratual de dois anos.

Cumpre, então, apreciar e decidir a exceção da caducidade do direito da demandante:

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 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04).

O comprador pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (**artigo 5.º/1**).

Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do **artigo 4.º** caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor (**artigo 5.º-A/1**).

Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detetado (**artigo 5.º-A/2**).

Tendo resultado provado que o bem foi adquirido em 18-07-2019, que as situações denunciadas à demandada não consubstanciavam desconformidades do bem com o contrato,

mas falta de manutenção do bem pela demandante, que a reclamação inicial que originou esta ação arbitral foi apresentada 20-11-2021 e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo de garantia contratual são dois anos este tribunal concluiu, assim, que o direito à reparação do bem invocado pela demandante nesta ação arbitral já havia caducado em 18-07-2021.

Tendo resultado provado que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda não lhe assiste o direito à reparação dos danos alegados nos termos do disposto nos **artigos 4.º/1 e 12.º/1** (Lei n.º24/96, de 31/07).

Em suma: aplicando, então, o direito acabado de enunciar à matéria de facto que resultou provada este tribunal arbitral concluiu, então, que o direito da demandante a exigir da demandada a reparação do bem que lhe adquiriu ao abrigo da garantia contratual caducou no dia 18-07-2021, data em que expirou o prazo de garantia contratual de dois anos.

IV. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgando procedente, por provada, a exceção perentória da caducidade do direito da demandante, julgo, por isso, totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido formulado pela demandante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

V. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€3.987,33** (três mil novecentos e oitenta e sete euros e trinta e três 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, 07-03-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,