

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 670/2021

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 repostada 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 reparação do bem, 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** Tendo a demandada entregue à consumidora o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda não lhe assiste-lhe o direito à reparação do bem ou à resolução do contrato 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:

A demandante, residente no concelho de Montemor-o-Novo, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 670/2021, 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 da demandada 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/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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na reparação do bem (veículo automóvel), adquirido à demandada, ou a resolução do contrato de compra e venda com fundamento na sua falta de conformidade com o citado contrato.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência total da ação e pela sua absolvição do pedido.

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, a contestação no prazo previsto para o efeito, assim como todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 13-07-2021, pelas 15:30.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo seu sócio-gerente e pela Sr.ª Dr.ª R, Advogada.

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:

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.

Como se deu conta supra A demandante esteve presente, o mesmo não sucedendo com a demandada que tão-pouco se fez representar.

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 condene a demandada na reparação do automóvel que lhe adquiriu, a título principal, e a resolução do contrato, a título subsidiário.

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 **€1.450,00**, 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 **€1.450,00** (mil quatrocentos e cinquenta 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.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral, os depoimentos das testemunhas Y, pai da demandante, as declarações de parte do representante legal da demandada, os depoimentos das testemunhas X e Z, trabalhadores da demandada, os documentos junto 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. No dia 21-04-2020 a demandante e a demandada celebraram um contrato de compra e venda do veículo automóvel da marca “...” com a matrícula, do ano de 2001, pelo preço de €1.450,00;
2. A viatura em causa pertencia ao sogro do sócio-gerente da demandada e encontrava-se em bom estado de conservação quando foi vendido à demandante;
3. A negociação da compra e venda foi realizada entre o sócio-gerente da demandada e o pai da demandante, à data menor de idade;
4. O preço da viatura eram €2.000,00, o pai da demandante só tinha disponibilidade para pagar €1.000,00 e após alguma negociação o sócio-gerente da demandada aceitou fixar o preço em €1.450,00;
5. O negócio da compra e venda foi celebrado entre a demandada e a demandante;
6. O veículo foi entregue no domicílio da demandante pelo sócio-gerente da demandada acompanhado pela testemunha Z trabalhador da demandada;
7. A demandada suportou os custos com a deslocação ao Município do Redondo para entregar a viatura à demandante;
8. A viatura não foi recebida pela demandante, mas pelo seu pai;

9. O pai da demandante verificou o estado da viatura e circulou com a mesma na presença do sócio-gerente da demandada e da testemunha Z;
10. O sócio-gerente da demandada solicitou ao pai da demandante a assinatura do documento de fls.34 dos autos;
11. O pai da demandante deslocou-se ao interior da sua habitação, onde se encontrava a demandante, e esta assinou a declaração de fls.34 dos autos;
12. Na declaração é dito que a viatura tinha 261.141,00 kms na data em que foi entregue à demandante e que as partes acordaram um ano de garantia contratual;
13. Alguns dias depois o pai da demandante contactou a demandada e informou a testemunha Z que encaminhou a viatura para as instalações da mesma através de reboque em virtude de o comando ter deixado de funcionar;
14. A demandada analisou o comando e confirmou que o mesmo havia sofrido uma queda;
15. A demandada reparou gratuitamente o comando e o sócio-gerente e a testemunha Z deslocaram-se, novamente, ao Redondo para entregar a viatura à demandante;
16. Os custos da deslocação foram suportados uma vez mais pela demandada;
17. Dois meses depois o pai da demandante contactou, novamente, a demandada e denunciou uma fuga de água;
18. O sócio-gerente da demandada disponibilizou-se para receber imediatamente a viatura e analisá-la;
19. Só três semanas depois desse contacto é que a demandante e o seu pai entregaram a viatura nas instalações da demandada;

20. A demandada analisou a viatura, confirmou a fuga na bomba de água e reparou-a ao abrigo da garantia contratual;
21. A demandante e o seu pai solicitaram, ainda, a reparação/substituição de material de desgaste como foles, anilhas, bujon e anticongelante;
22. A demandada informou-os que poderia fazê-lo mediante o pagamento do respetivo custo em virtude de se tratarem de bens/serviços não abrangidos pela garantia;
23. A demandante e o seu pai aceitaram, a demandada executou os serviços e aqueles nunca os pagaram;
24. No dia 23-09-2020 a demandada foi notificada de uma reclamação apresentada pela demandante junto da “DECO”;
25. A partir dessa data o pai da demandante contactava com regularidade o sócio-gerente da demandada com regularidade, incluindo aos domingos, e sempre a horas inapropriadas, e em tom de ameaça, por causa da viatura, alegando que a mesma tinha vários problemas;
26. Perante esta situação e de modo a evitar mais chatices o sócio-gerente da demandada propôs à demandante e ao seu pai a resolução do negócio e a devolução do preço pago pela viatura;
27. A demandante e o seu pai nunca responderam à interpelação da demandada;
28. No dia 01-12-2020 a demandante e o seu pai lavraram uma reclamação no livro de reclamações da demandada;
29. O motivo da reclamação foi a existência de uma luz ligada no painel de instrumentos, problema na fechadura e mau funcionamento da correia de acessórios;
30. A correia de acessórios é material de desgaste, mas foi substituído gratuitamente em 17-11-2020 pela demandada;

31. O painel de instrumentos foi verificado manualmente e mecanicamente, através de duas máquinas, uma delas utilizada especialmente para automóveis mais antigos, e não foi detetado qualquer problema;
32. A fechadura não funcionava corretamente fruto da sua má utilização, mas ainda assim a demandada procedeu à sua reparação através de colagem dado que não foi possível substituí-la por se encontrar descontinuada no mercado;
33. O aquecimento do automóvel foi analisado pela demandada que procedeu, gratuitamente, à sua limpeza, ficando a funcionar corretamente;
34. A viatura foi inspecionada após a sua venda e passou sem anotações;
35. Em setembro de 2020 a demandante e o seu pai contrataram os serviços da empresa “– Unipessoal, Lda.” para mudança dos cabos de embraiagem, óleo e filtro de óleo, pelos quais pagaram a quantia de €473,86.
36. Os cabos de embraiagem, óleo e filtro de óleo são materiais de desgaste.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O pai da demandante não verificou nem testou a viatura quando a mesma lhe foi entregue;
2. A demandante não assinou o documento de fls.34 dos autos;
3. A assinatura da demandante foi falsificada no documento de fls.34 dos autos.

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 ao facto n.º 1 pelo documento de fls.10 dos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5/6/7/8/9 pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada e pelo depoimento da testemunha Z;
- c) Quanto aos factos n.ºs 10/11/12 pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada, pelo depoimento da testemunha Z e pelo documento de fls.34 dos autos;
- d) Quanto aos factos n.ºs 13/14/15/16/17/18/19 pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada e pelo depoimento da testemunha Z;
- e) Quanto ao facto n.º 20 pelos documentos de fls.36/37 dos autos;
- f) Quanto aos factos n.ºs 21/22/23 pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada e pelo depoimento da testemunha Z;
- g) Quanto ao facto n.º 24 pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada, pelo depoimento da testemunha Z e pelos documentos de fls.38/39 dos autos;
- h) Quanto ao facto n.º 25 pelo depoimento da testemunha Y;
- i) Quanto aos factos n.ºs 26/27 pelo documento de fls.43 dos autos;
- j) Quanto aos factos n.ºs 28/29 pelo documento de fls.45 dos autos;
- k) Quanto aos factos n.ºs 30/31/32/33/34 pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada e pelo depoimento da testemunha Z;
- l) Quanto ao facto n.º 35 pelo documento de fls.11 dos autos;

m) Quanto ao facto n.º 36 pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada e pelo depoimento da testemunha Z.

n) Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11, pelas declarações de parte da demandante.

A prova essencial para a busca da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral foi obtida a partir dos documentos juntos aos autos pelas partes, pelas declarações de parte do sócio-gerente da demandada e pelos depoimentos das testemunhas Z e Y.

Através dos documentos foi possível a este Tribunal Arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de compra e venda, o bem adquirido, o preço pago pelo mesmo, a garantia contratada entre as partes, a natureza dos “defeitos” denunciados pela demandante e pelo seu pai, os trabalhos de reparação/substituição e o respetivo custo dos mesmos pela demandada e por terceiros, e, ainda, que o veículo automóvel objeto deste litígio arbitral foi intervencionado por terceiros ainda durante o período da garantia contratual.

Foi possível apurar, ainda, por confissão escrita espontânea e sem reservas da demandante na sua reclamação inicial, confirmada, posteriormente, nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral, que terceiros intervieram no veículo ainda durante o citado período da garantia contratual.

Pelas declarações de parte prestadas pelo sócio-gerente da demandada e pelo depoimento da testemunha Z, ambos com autenticidade, genuinidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade, foi possível apurar todos os factos relativos ao contrato de compra e venda e as vicissitudes ocorridas posteriormente com o automóvel, designadamente que as desconformidades foram reparadas ao abrigo da garantia contratual, que as peças de desgaste rápido e desconformidades decorrentes de má utilização foram reparadas/substituídas gratuitamente pela demandada pese embora não estarem abrangidas pela garantia contratual.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de compra e venda de um bem móvel, sujeito a registo, no caso um automóvel, que relativamente ao qual a

demandante, enquanto consumidora, pretende que seja reparado ou, não sendo possível, que seja declarada a resolução do contrato e devolvido o preço pago por aquele.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que a demandante adquiriu à demandada um bem em conformidade com o referido contrato, ou seja, bem não se revelou defeituoso em virtude de cumprir a função para a qual foi adquirido.

Se é verdade que após a aquisição surgiram alguns problemas no automóvel, não é menos verdade que a demandada assegurou a sua reparação a expensas suas ao abrigo da garantia contratual.

O que está em causa nos presentes autos é a natureza de alguns “defeitos” denunciados pela demandante que esta qualifica como sendo faltas de conformidade com o contrato e que a demandada qualifica, por sua vez, como consumíveis, por um lado, e má utilização do veículo, por outro.

Sendo certo que da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal concluiu, desde logo, que os “defeitos” apontados pela demandante traduzem-se em situações que não estão cobertas pela garantia contratual, como é o caso dos bens consumíveis, e outros resultam da má utilização do veículo pela demandante.

Resultou provado, igualmente, que a demandante permitiu que um terceiro interviesse no automóvel através da desmontagem e montagem de peças, substituição de peças e outros serviços alegadamente para reparação de “defeitos”.

Aliás, a demandante confessou por escrito, na sua reclamação inicial, e oralmente, nas declarações de parte prestadas na audiência arbitral, espontaneamente e sem reservas, em ambos os momentos, que contratou os serviços de uma oficina em Évora pelos quais pagou a quantia de €473,86, resultando provado, por isso, que um terceiro interveio no automóvel durante o período de garantia.

Ora, essa circunstância seria suficiente para fazer cessar a garantia contratual e desse modo desobrigar a demandada da reparação de qualquer “defeito” suscetível de ser qualificado com

falta de conformidade, nos termos e para os efeitos previstos no Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04.

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 aceite; 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 que resultaram provados temos, então, que a demandante, na qualidade de consumidora, não lhe assiste o direito, relativamente ao bem em causa, à reposição, sem encargos, da falta de conformidade daquele, por meio da

reparação, ou sequer à resolução do contrato e à devolução do preço que pagou pelo automóvel.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela improcedência da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela absolvição da demandada dos pedidos de reparação do veículo e de resolução do contrato e devolução do preço.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**, 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 **€1.450,00** (mil quatrocentos e cinquenta 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, 26-08-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,