-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1435_2022.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, consagra que o profissional deve entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, por um lado, e que o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue, por outro (**artigos 5.º, 6.º, 7.º** e **9.º**); **2.º** Ainda de acordo com o 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 adequada do preço e à resolução do contrato (**artigo 15.º**); **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** 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; **5.º** Tendo resultado da matéria de facto provada que as portas das entradas principal e secundária, adquiridas pelo demandante à demandada, não correspondem às que foram contratadas, assiste ao demandante o direito a exigir da demandada a sua substituição, sem quaisquer encargos, nos termos do disposto no **artigo 15.º**.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente em Amarante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1435_2022, contra a demandada "**B**".

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 do 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 do 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 substituição da porta da entrada da fração porquanto a mesma não corresponde à que foi contratada com o demandante.

A demandada interveio na fase arbitral deste processo tendo apresentado contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral e, consequentemente, pela sua absolvição dos pedidos.

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 do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à 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.

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.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio.

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 22-11-2022, pelas 16:30.

O demandante esteve presente e a demandada esteve representada pela Sr.ª T, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio 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:
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.

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada na substituição de duas portas e na condenação do pagamento da quantia de €750,00 a título de indemnização de danos não patrimoniais.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€2.768,35**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao valor total do preço objeto do contrato em causa nos presentes autos e da indemnização peticionada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.768,35** (dois mil setecentos e sessenta e oito euros e trinta e cinco cêntimos), nos termos do **artigo 296.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.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta as posições assumidas pelas partes nos seus articulados, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, as declarações de parte prestadas pelo reclamante, que se limitou a confirmar a o teor da reclamação inicial, as declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada, os depoimento das testemunhas arroladas pelas partes, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, 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 reclamante celebrou um contrato com a reclamante através do qual esta se obrigou ao fornecimento e instalação de duas portas nas entradas principal e secundaria da habitação do reclamante e este se obrigou ao pagamento do preço de €2.768,35;

2. As partes acordaram que as portas seriam fornecidas no prazo de trinta a trinta e cinco dias úteis, no máximo;

3. O reclamante pagou o preço à reclamada;

4. As portas foram fornecidas e instaladas no dia 20-04-2022;

5. A porta destinada à entrada principal encontrava-se riscada e amolgada;

6. O reclamante alertou a reclamada para o estado em que a porta se encontrava e reclamou a sua substituição;

7. A reclamada informou o reclamante que repararia os danos;

8. Os danos acima assinalados foram causados durante o transporte das portas das instalações da reclamada para a habitação do reclamante;

9. A porta destinada à entrada secundária não tinha altura suficiente para o vão em que seria instalada;

10. O reclamante alertou a reclamada para esta situação e reclamou a sua substituição;

11. A reclamada informou o reclamante que substituiria a porta;

12. A reclamada não reparou/substituiu a porta da entrada principal e não substituiu a porta da entrada secundária.

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 1/2/3/4/5/6/7/9/10/11/12 pelos documentos juntos aos autos com a reclamação inicial, designadamente o registo fotográfico das portas, pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante, pelos depoimentos das testemunhas MT e MF e, relativamente ao facto n.ºs 5/6/7 pela confissão verbal espontânea, autêntica e, por isso, verdadeira, resultante das declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada.

Por outro, beneficiando o demandante da presunção legal consagradas no **artigo 13.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, recaia, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tais presunções, 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."*.

Para ilisão das presunções legais previstas nas normas acima citadas a demandada poderia e deveria ter alegado e provado factos que permitissem a este tribunal arbitral concluir pela procedência da sua tese, por oposição à tese apresentada pelo demandante e, consequentemente, concluir pela conformidade das portas das entradas da habitação com o contrato celebrado com o demandante.

Para prova dos factos alegados a demandada requereu declarações de parte da sua representante legal e o depoimento da testemunha D.

A prova produzida pela demandada não teve o condão de provar os factos por si alegados.

V. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial o demandante pediu a condenação da reclamada na substituição das portas das entradas principal e secundária e, ainda, na condenação daquela no pagamento de uma indemnização por danos morais que alega lhe terem sido causados por conta da atuação ilícita da demandada.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante nos seus pedidos:

a) **Quanto à substituição das portas das entradas principal e secundária**:

Da matéria de facto resultou provado que a demandada forneceu ao demandante duas portas, para as suas entradas principal e secundária, em desconformidade com o que havia contratado com aquele.

Quanto à porta principal resultou provado, desde logo por confissão da representante legal da reclamada, que a mesma se danificou durante o transporte para a habitação do demandante e que foi instalada com as desconformidades assinaladas pelo demandante e verificáveis no registo fotográfico junto aos autos.

Esta confissão revela-se suficiente, desde logo, para este tribunal arbitral concluir pela existência da desconformidade denunciada pelo reclamante e, consequentemente, pela procedência desta parte do pedido.

Quanto à porta secundária resultou provado que a mesma não tinha as medidas corretas para o vão onde foi instalada, ou seja, a porta tinha uma altura inferior àquela que seria necessária, por força de erro nas medições realizadas pela reclamada, a partir do registo fotográfico junto aos autos, das declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelo depoimento das testemunhas MT e MF, respetivamente filho e nora do reclamante, que revelaram um conhecimento direto dos factos.

O Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, consagra que o profissional deve entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, por um lado, e que o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue, por outro (**artigos 5.º, 6.º, 7.º** e **9.º**).

Ainda de acordo com o 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 adequada do preço e à resolução do contrato (**artigo 15.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.

Tendo resultado da matéria de facto provada que as portas das entradas principal e secundária, adquiridas pelo demandante à demandada, não correspondem às que foram contratadas, assiste ao demandante o direito a exigir da demandada a sua substituição, sem quaisquer encargos, nos termos do disposto no **artigo 4.º**.

O **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, dispõe, também, que *"1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. 2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei."*.

Em face do enquadramento legal acima enunciado este tribunal arbitral terá de responder, então, à questão essencial deste litígio, ou seja, se a porta principal danificada no transporte e se a porta secundária com altura insuficiente para o vão onde foi colocada, constituem faltas de conformidade com o contrato de compra e venda, à luz das normas acima enunciadas, e, consequentemente, se lhe assiste o direito à sua substituição ao abrigo da garantia legal consagrada no Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

Confrontando a matéria de facto que resultou provada com a matéria de direito acima expendida este tribunal arbitral conclui, assim, que a demandada vendeu um bem sem as qualidades e desempenho, anunciadas e esperadas pelo demandante, e omitiu informação essencial relativa ao bem em causa, pelo que violou, desde logo, as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º** e **9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, que consagram os direitos à qualidade dos bens e serviços, o direito à informação, o dever de lealdade e boa-fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos.

Mas, sobretudo, vendeu um bem que se revelou desconforme com a descrição que dele fez, um bem que não possuía as qualidades do bem que apresentou ao demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual aquele o pretendeu destinar e do qual não o informou.

Ao atuar do modo que atuou a demandada vendeu ao demandante um bem em desconformidade com o contrato de compra e venda assistindo-lhe, por isso, o direito a exigir da demandada, enquanto vendedora, a sua substituição ao abrigo do disposto no **artigo 15.º/1**, acima citado.

b) **Quanto ao pedido de indemnização por danos morais**:

O reconhecimento do direito a ser indemnizado por danos patrimoniais e não patrimoniais implicaria, desde logo, que o demandante cumprisse o ónus subjetivo resultante do **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Não bastaria alegar os factos, como fez o demandante, mas prova-los, à luz do "ónus da prova" acima enunciado, o que manifestamente não aconteceu por nenhum dos meios de prova legalmente admissíveis, designadamente testemunhal, documental, declarações de parte e depoimento de parte.

Ora, o demandante alegou os factos, mas não logrou prova-los, o que faz cair por terra, desde logo, o primeiro dos pressupostos da responsabilidade civil, seja contratual ou extracontratual, no caso os "factos".

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal conclui, então, que não se provaram os factos constitutivos da eventual responsabilidade civil daquela, designadamente os factos alegados pelo demandante, o que impediu, aliás, este tribunal de aquilatar a sua eventual ilicitude, por um lado, e a tutela legal, por outro.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente:

a) **Condeno a demandada a substituir as portas das entradas principal e secundária**;

b) **Absolvo a demandada do pedido de condenação no pagamento de uma indemnização no valor de €750,00**

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 **€2.768,35** (dois mil setecentos e sessenta e oito euros e trinta e cinco cêntimos), nos termos do **artigo 296.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, 13-12-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,