

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1027\_2024.**

**Demandante: A.**

**Demandada: B.**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 5.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 (**artigo 5.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 12.º/1**), por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º/1**, 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 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 do fornecimento de bens 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** Não tendo a demandada entregado à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda, mas tendo, contudo, assegurado a sua reparação e substituição no prazo legal (30 dias – **artigo 18.º/3**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10), não lhe assiste, por isso, o direito à resolução do contrato e a ser indemnizada pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/12.

## **I. - Relatório:**

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

A demandante **A.**, residente na -----, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **1027\_2024**, 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 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 resolução do contrato e condenação da demandada na devolução do preço.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que substituiu o bem danificado no prazo legalmente previsto de trinta dias e que, por isso, não assiste à demandante o direito à resolução do contrato, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral, por não provada, e absolvição do pedido.

### **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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita e as partes produzirem toda a prova que considerassem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 26-06-2024, pelas 11:00.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada representada pela Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> X, não tendo as partes logrado a possibilidade de composição de amigável deste litígio arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária 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.

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**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato e condene a demandada na devolução do preço no valor de €179,00.

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 **€179,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor da indemnização peticionada pela demandante.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

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

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição das partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante, os depoimentos das testemunhas E e D, os documentos junto aos autos, 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. No dia 03-09-2023 a demandante adquiriu na loja da demandada, no -----, dois trolleys, a saber: a) trolley de cabine “V”; c) trolley de porão “V”;
2. A demandante pagou o preço total de €179;00;
3. Decorrido algum tempo a demandante deslocou-se à loja da demandada e denunciou desconformidades nas rodas dos trolleys;
4. A demandada ficou com os trolleys e encaminhou-os para a assistência técnica para serem reparados;
5. Os trolleys foram reparados num prazo inferior a trinta dias;
6. Após reparação foram encaminhados para a loja da demandada,
7. Durante o seu transporte o trolley de porão danificou-se;
8. A demandante deslocou-se à loja da demandada para levantar os trolleys;
9. A demandante detetou o dano no trolley de porão;

10. A demandante denunciou o dano à demandada;
11. A demandada substituiu o trolley e contactou a demandante para proceder ao seu levantamento;
12. A demandante recusou-se a levantar o trolley e reclamou da demandada a substituição de ambos por outros de outro modelo;
13. A demandada recusou a substituição e informou a demandada que o trolley danificado fora substituído;
14. A demandante recusou levantar o trolley substituído;
15. O trolley ainda se encontra na loja da reclamada para ser levantado.

**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 aos factos n.ºs 1-15 pelos documentos juntos com a contestação e o depoimento da testemunha S.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos com a contestação e o depoimento da testemunha S.

Este tribunal arbitral não valorizou as declarações de parte prestadas pela demandante porquanto se revelaram incoerentes, titubeantes, contraditórias e, por isso, sem qualquer sinal de credibilidade ou verdade.

De igual modo não valorizou o depoimento da testemunha E, amiga da demandante, que não revelou qualquer conhecimento direto dos factos e que se limitou a repetir que a demandante tinha razão, que os trolleys eram fracos e que os tinha visto no aeroporto.

Ao invés, este tribunal arbitral valorizou o depoimento da testemunha S a que revelando conhecimento direto dos factos depôs com autenticidade, genuinidade, credibilidade e, por isso, com verdade, tendo descrito, pormenorizadamente, os factos relativos à reparação dos trolleys, o dano causado no trolley de porão, a sua substituição e a recusa da demandante em aceitar a substituição e exigir a substituição e ambos por outros de modelo diferente.

A partir dos documentos juntos com a contestação e do depoimento daquela testemunha este tribunal arbitral apurou, então, que a demandada reparou os trolleys no prazo de trinta dias e substituiu o trolley danificado também no prazo de trinta dias após a demandante ter denunciado o dano causado quando o mesmo se encontrava com a demandada.

Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que a demandante não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que não provou os factos constitutivos do direito a exigir da demandada a resolução do contrato e a indemnização de todos os danos causados em consequência da sua atuação ilícita.

Pese embora a demandante ter intervindo nos presentes autos, a verdade é que a demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (“11 - *Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.*”), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, 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, exceto nos casos em que a lei o proibir.*”.

A demandada logrou ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, que a demandada cumpriu os prazos de reparação e substituição, de trinta dias, previstos no Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

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

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se assiste à demandante o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço pago pelos trolleys.

A demandada contesta tal pedido à luz da norma do **artigo 18.º/4**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, alegando, para o efeito, que a demandante só poderia exercer o direito à resolução do contrato caso a demandada não cumprisse o prazo de reparação e substituição.

#### **Vejamos, então, se assiste razão à pretensão da demandante:**

Das normas dos **artigos 5.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 (**artigo 5.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 12.º/1**).

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.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.

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 do fornecimento de bens defeituosos (**artigo 12.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.

Não tendo a demandada entregado à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda, mas tendo, contudo, assegurado a

sua reparação e substituição no prazo legal (30 dias – **artigo 18.º/3**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10), não lhe assiste, por isso, o direito à resolução do contrato e a ser indemnizada pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/12.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

#### **VI. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€179,00** (cento e setenta e nove euros), 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.

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, 02-08-2024.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,