

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2917/2021.

Demandante: “A”.

Demandado: “B”

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Resolvido o contrato o fornecedor dos bens deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até catorze dias após a referida resolução (**artigo 9.º-B/7**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** Tendo resultado provado que a demandada aceitou a resolução do contrato, reconheceu o direito à demandante a resolver o contrato e a exigir a devolução do preço pago e, posteriormente, não lhe devolveu o preço, violou, assim, o disposto no **artigo 9.º-B/1/6-álnea c)/7**, sendo condenada, por isso, na devolução do preço pago pela demandante; **3.º** O fornecedor de bens e o prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **4.º** “Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.” (**artigo 4.º/1**); **5.º** “1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)” (**artigo 8.º/1**); “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. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.” (**artigo 9.º/1/2/3**); **6.º** Tendo resultado provado para este tribunal que a demandada não cumpriu os termos e condições do contrato celebrado com a demandante a mesmo atuou, assim, ilicitamente, em violação das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, causando danos patrimoniais à demandante que tem de ser indemnizados mediante o pagamento da quantia de €250,00.

I. - Relatório:

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

A demandante “A” apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2917/2021, 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 resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e a devolução do respetivo preço pago pelo bem, assim como na condenação da demandada no pagamento da quantia de €250,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral, e não esteve representada na audiência arbitral.

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/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, 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 03-05-2022, pelas 14:35.

A demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação na audiência arbitral razão pela qual se frustrou, desde logo, a tentativa de conciliação prevista no regulamento do CNIACC.

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 apresentação de contestação pela demandada:**

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral 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 do 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 acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pela demandante.

Conclui-se, então, que 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.

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 declare a resolução do contrato e condene a demandada no reembolso da quantia paga pelo bem no valor de €39,99 e no pagamento da quantia de €250,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da ação ilícita e culposa da reclamada.

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 **€289,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do bem adquirido pela demandante

e que esta agora pretende ver reembolsado por força da resolução do contrato de compra e venda decorrente do incumprimento definitivo do mesmo pela demandada acrescido do valor da indemnização dos danos não patrimoniais.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€289,99** (duzentos e oitenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 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.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela demandante no seu articulado, as declarações prestadas em sede de audiência arbitral, que se revelaram autênticas, genuínas, coerentes, sem sinais de contradição com os documentos juntos por si e, por isso, credíveis, os documentos juntos 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. A demandante tomou conhecimento da existência de um soutien de conforto através de um anúncio publicitário que passou num canal generalista de sinal aberto num domingo à tarde;
2. A demandante contactou a demandada através do número de telefone indicado no citado anúncio;
3. A demandante celebrou, à distância, telefonicamente, em 02-05-2022, um contrato de compra e venda através do qual adquiriu um soutien de conforto pelo qual pagou o preço de €39,99;
4. A representante comercial da demandada garantiu à demandante que o bem objeto do contrato existia em stock e que seria entregue no seu domicílio no prazo máximo de quarenta e oito horas, tal como anunciado na publicidade televisiva;

5. No mesmo dia a demandada enviou para a demandante as referências de multibanco para pagamento do preço;
6. A demandante efetuou o pagamento no dia 02-05-2021;
7. O bem não foi entregue no prazo fixado pela demandada;
8. Em 18-05-2021 a demandada comunicou por escrito à demandante que o bem só seria entregue no dia 14-06-2021 em virtude do stock disponível não se revelar suficiente para satisfazer a procura;
9. A demandante não aceitou o prazo de entrega comunicado pela demandada;
10. No dia 19-05-2021 a demandante resolveu o contrato de compra e venda mediante interpelação da demandada por escrito através de mensagem de correio eletrónico;
11. No dia 01-06-2021 a demandada respondeu à demandante confirmando-lhe que o reembolso do preço já se encontrava em processamento;
12. Até à presente data a demandada não reembolsou o preço à demandante;
13. Entre o dia 05-05-2022 e o dia 19-05-2022 a demandante contactou telefonicamente a demandada por diversas vezes no sentido de obter uma resposta relativamente à data da entrega do bem;
14. Durante esse período a demandada nunca prestou à demandante as informações solicitadas pela mesma nem entregou o bem;
15. Após a resolução do contrato a demandante voltou a contactar insistentemente a demandada no sentido de obter o reembolso do preço;
16. Nunca obteve nenhuma resposta nem o reembolso;
17. A demandante perdeu tempo e dinheiro com os contactos telefónicos para a demandada;
18. A demandante viu gorada a sua expectativa na aquisição do bem;

19. A atuação da demandada provocou ansiedade, angústia, desgosto, desilusão e revolta na demandante.

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 pelas declarações de parte da demandante em sede de audiência arbitral;
- b) Quanto ao facto n.º3 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral e pelos documentos de fls.6/7/9 dos autos;
- c) Quanto ao facto n.º4 pelas declarações de parte da demandante em sede de audiência arbitral;
- d) Quanto aos factos n.ºs 5/6 pelos documentos de fls.6/7/9 dos autos;
- e) Quanto ao facto n.º7 pelas declarações de parte da demandante em sede de audiência arbitral;
- f) Quanto aos factos n.ºs 8/9 pelas declarações de parte da demandante em sede de audiência arbitral e pelo documento de fls.8 dos autos;
- g) Quanto ao facto n.º10 pelo documento de fls.3 dos autos;
- h) Quanto ao facto n.º11 pelo documento de fls.4 dos autos;
- i) Quanto aos factos n.ºs 12/13/14/15/16/17/18/19 pelas declarações de parte da demandante em sede de audiência arbitral.

A prova foi produzida, exclusivamente, a partir dos documentos juntos aos autos e das declarações de partes prestadas pela reclamante, através dos quais foi possível apurar, desde

logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de compra e venda, a perda de interesse da demandante no negócio, a sua vontade em ver o contrato resolvido e o preço do bem devolvido e, ainda, os danos que lhe foram causados em consequência da atuação da demandada.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte da demandante dada a genuinidade, autenticidade e credibilidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações, assim como qualquer contradição entre as mesmas com os documentos juntos aos autos.

Deste modo a demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito à devolução do preço e do direito a ser indemnizada pelos danos não patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente ao incumprimento do contrato.

Pese embora não ter intervindo nos presentes autos em nenhuma das suas fases e, como vimos, a ausência de contestação, escrita ou oral, não ter como consequência a confissão dos factos pela demandada, a verdade é que a demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 9.º-B/9**, da Lei n.º24/96, de 31/07, (*“9 - Incumbe ao fornecedor de bens 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, excepto nos casos em que a lei o proibir.”*

Não intervindo nos autos a demandada não logrou, por isso, ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposos, pela demandada, do contrato de compra e venda.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de compra e venda de bens celebrado à distância entre a demandante e a demandada e às consequências jurídicas da referida resolução.

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

Os efeitos essenciais da compra e venda encontram-se consagrados no **artigo 879.º**, do Código Civil, e traduzem-se na transmissão da propriedade da coisa ou da titularidade do direito e nas obrigações de entregar a coisa e de pagar o preço.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que as partes celebraram um contrato de compra e venda válido e eficaz cujos efeitos essenciais, previstos no **artigo 879.º**, do Código Civil, se verificaram à exceção da entrega dos bens pela demandada (**artigo 879.º/alínea c**), do Código Civil).

Resultou, igualmente, da matéria de facto provada que as partes acordaram na resolução do contrato e na devolução do preço pago pelo bem.

Os efeitos da resolução do contrato de compra e venda encontram-se previstos, por sua vez, no **artigo 433.º** do Código Civil.

Esta norma equipara os efeitos da resolução aos da nulidade ou anulabilidade dos negócios jurídicos previstos no **artigo 289.º**, daquele código.

Da conjugação destas normas resulta, então, que a resolução do contrato de compra e venda tem efeito retroativo, estando as partes obrigadas a restituir tudo o que tiverem prestado, ou seja, a demandada a devolver o preço pago pela demandante, como resulta, aliás, do já referido **artigo 9.º-B/5/7**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

A demandada também não conseguiu ilidir a presunção de culpa no incumprimento prevista no **artigo 799.º/1**, do Código Civil, e no já citado **artigo 9.º-B/9**, porquanto não provou que a falta de devolução do preço não lhe é imputável.

Aplicando o “direito” acabado de citar aos factos dados como provados temos, então, que à demandante, na qualidade de consumidora, assiste-lhe o direito, à resolução do contrato e a devolução do preço pago pelo bem.

Resolvido o contrato o fornecedor dos bens deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até catorze dias após a referida resolução (**artigo 9.º-B/7**).

Tendo resultado provado que a demandada aceitou a resolução do contrato, reconheceu o direito à demandante a resolver o contrato e a exigir a devolução do preço pago e, posteriormente, não lhe devolveu o preço, violou, assim, o disposto no **artigo 9.º-B/1/6-alínea c)/7**.

Da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência desta parte da ação arbitral e, conseqüentemente, pela declaração da resolução do contrato e condenação da demandada na devolução à demandante do preço pago pelo bem objeto do contrato de compra e venda.

O objeto deste litígio arbitral passa por saber, também, se a atuação da demandada sendo ilícita e culposa causou danos à demandante e, conseqüentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor reclamado por aquela a título de indemnização dos danos não patrimoniais que alega lhe terem sido causados.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07.

O fornecedor de bens e o prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

“O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;” (**artigo 3.º/alíneas a), d), e) e f)**).

“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.” (**artigo 4.º/1**).

“1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)” (**artigo 8.º/1**).

“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. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.” (artigo 9.º/1/2/3).

“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.” (artigo 12.º/1).

*“O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.*

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbendo-lhe, por isso, *“...provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.”*

Tal ónus da prova consta, igualmente, do referido **artigo 9.º-B/8**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dado que *“9 – Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”*

A demandada não afastou estas presunções legais na medida em que não provou os factos que o levaram ao incumprimento do contrato de compra e venda, tal como referido supra.

Tendo resultado provado, pelas declarações de parte prestadas pela demandante, que após a resolução do contrato a demandante voltou a contactar insistentemente a demandada no sentido de obter o reembolso do preço, que nunca obteve nenhuma resposta nem o reembolso, que perdeu tempo e dinheiro com os contactos telefónicos para a demandada, que viu gorada a sua expectativa na aquisição do bem, que a atuação da demandada lhe provocou ansiedade, angústia, desgosto, desilusão e revolta, este tribunal arbitral concluiu,

assim, que a atuação da demandada causou danos à demandante que merecem a tutela do direito.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada atuou ilícita e culposamente, e por isso, violou as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07.

Da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, também, pela procedência desta parte da ação arbitral e, conseqüentemente, pela condenação da demandada no pagamento ao demandante da quantia de €250,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita e culposa.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato de compra e venda** celebrado entre as partes e **condeno a demandada a devolver à demandante a quantia de €39,99, referente ao preço pago pelo bem**, e a **pagar-lhe a quantia de €250,00, a título de indemnização**, 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 **€289,99** (duzentos e oitenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 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, 03-05-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,