

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1670/2021**

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 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 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 substituição 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** Não tendo a demandada entregado ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste àquele o direito à substituição do bem sem encargos, 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:**

O demandante **A**, residente no concelho de X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1670/2021, 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 substituição do bem, a título principal, e na resolução do contrato, a título subsidiário, com fundamento na desconformidade do bem adquirido com as características previstas no referido contrato.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral, mas 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 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 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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada não apresentou contestação escrita ou oral.

O demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º C, Diretor Financeiro da demandada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal, em Braga, no dia 07-12-2021, pelas 15:35.

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 arbitral condene a demandada na substituição do bem que lhe adquiriu com fundamento na sua falta de conformidade com o contrato de compra e venda celebrado entre ambos.

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 **€104,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€104,99** (cento e quatro euros e noventa e nove 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 a posição assumida pelo demandante na sua reclamação inicial, reafirmada, posteriormente, na fase arbitral deste processo, os documentos juntos aos autos pelo mesmo, as declarações de parte prestadas em sede de

audiência arbitral que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas, e, por isso, credíveis, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada que se limitou a confirmar o teor das comunicações dirigidas ao reclamante e a exibir um vídeo, também disponibilizado anteriormente ao reclamante, através do qual pretendeu provar, sem sucesso, a inexistência de qualquer defeito no bem no momento da sua expedição, 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. Em 20-06-2021 reclamante celebrou com a reclamada, fora do estabelecimento comercial desta, através do seu “website”, um contrato de fornecimento de uma bateria de gel, 12 volts, 45 há, com 197\*165\*170mm, “Ultracell”, pela qual pagou o preço de €104,99, com Iva incluído à taxa legal em vigor e portes incluídos;
2. Em 21-06-2021, pelas 09:00, o reclamante tentou resolver o contrato de fornecimento na plataforma online da reclamada e cancelar o envio do bem;
3. Às 14:50 desse dia a reclamada informou-o que o bem já fora expedido;
4. A expedição do bem nos “D” só foi registada pela reclamada pelas 17:52 do dia 21/06;
5. O reclamante recebeu o bem no dia 22-06-2021 pelas 09:40;
6. O reclamante viu o bem pelas 13:39, detetou a existência de um defeito, fotografou o defeito e denunciou-o, por escrito, através de e-mail, à reclamada;
7. O defeito detetado consiste na destruição parcial do terminal negativo e apresenta sinais de combustão:



8. Ainda nesse dia, pelas 18:41, o reclamante registou a denúncia do defeito na plataforma da reclamada, através do preenchimento do formulário de devolução e garantia;
9. No dia 23-06-2021 o reclamante devolveu o bem à reclamada através de uma transportadora;
10. No dia 01-07-2021, pelas 09:38, a reclamada informou o reclamante do seguinte:  
*“Testado sem defeito. Seguirá na sua próxima encomenda ou estará disponível para levantamento em loja.”;*
11. No dia 07-07-2021, pelas 12:10, a reclamada enviou para o reclamante um vídeo com o embalamento do bem procurando, desse modo, demonstrar a inexistência do defeito no momento da expedição do bem;
12. O vídeo do embalamento foi reproduzido na audiência arbitral e não foi possível confirmar que o bem não apresentava o defeito acima identificado no momento em que foi expedido do armazém da reclamada para o reclamante.

**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 ao facto n.º1 por acordo das partes e através do documento de fls.4 dos autos;
- b) Quanto ao facto n.º2 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto ao facto n.º3 pelo e-mail do reclamada de 21/06 das 14:50 junto aos autos pelo reclamante;

- d) Quanto ao facto n.º4 através do registo dos D relativo à expedição do bem obtido no website dos “D” e junto pelo reclamante aos autos;
- e) Quanto aos factos n.º5/6 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral, pela fotografia do bem junta pelo mesmo aos autos e pelo seu e-mail de 22/06 das 13:39 junto aos autos;
- f) Quanto ao facto n.º7 pela fotografia do bem junta aos autos pelo reclamante;
- g) Quanto aos factos n.ºs 8/9 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral.
- h) Quanto ao facto n.º10 pelo e-mail da reclamada de 01/07 das 09:38 junto aos autos pelo reclamante;
- i) Quanto ao facto n.º11 pelo e-mail da reclamada de 05/07 das 13:24 junto aos autos pelo reclamante;
- j) Quanto ao facto n.º12 pela visualização do vídeo junto aos autos pela reclamada no decurso da audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelo reclamante, designadamente a fatura-recibo que consubstancia o contrato de fornecimento celebrado entre as partes, a partir do qual foi possível apurar o bem fornecido, o preço pago e a data da sua aquisição.

A partir das comunicações de correio eletrónico trocadas entre as partes foi possível, igualmente, apurar as datas em que o reclamante recebeu o bem, em que detetou e denunciou a desconformidade, a devolução do bem à reclamada, a análise que a mesma fez ao bem e as conclusões a que chegou e a comunicação das mesmas ao reclamante e a contestação deste à decisão da reclamada em recusar-se a substituir o bem ou resolver o contrato.

Foi possível apurar, ainda, que a expedição do bem através dos D foi contratada pela reclamada e que o reclamante não pagou portes de envio e não teve qualquer influência no meio pelo qual o bem foi expedido e lhe foi entregue.

Este facto é particularmente relevante por causa da transferência do risco na medida em que tendo a reclamada confiado o transporte do bem à entidade por si escolhida, sem interferência do reclamante, isso significa, então, que o risco da perda ou danos dos bens só se transferiu para o mesmo quando adquiriu a sua posse física.

Por fim, a partir do registo fotográfico junto aos autos pelo reclamante foi possível a este tribunal apurar o tipo de dano causado no bem.

A partir das declarações de parte do reclamante conjugadas com os documentos juntos aos autos pelo mesmo foi possível apurar, também, que quando adquiriu a posse física do bem este já se encontrava danificado estando este tribunal convicto que o reclamante não praticou qualquer ato que pudesse danificar o bem.

Como resultou provado o reclamante recebeu o bem, visualizou-o, constatou o defeito, fotografou-o e denunciou-o imediatamente à reclamada.

Por sua vez, a reclamada, através do vídeo exibido no decurso da audiência arbitral e das declarações de parte prestadas pelo seu representante legal não logrou provar o facto alegado para impedir os efeitos do direito alegado pelo reclamante, ou seja, não conseguiu demonstrar que no momento da expedição do bem ele não se encontrava danificado.

O vídeo que foi exibido não tinha um grau de resolução ao nível de imagem que permitisse identificar a existência ou inexistência de qualquer dano no bem, todavia, tratando-se de facto alegado pela reclamada recaía sobre a mesma o ónus de prova-lo, o que não se verificou.

Do acima exposto resulta, então, para este tribunal arbitral, que o demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou os

factos constitutivos do direito à resolução do contrato, devolução do preço e levantamento do bem que se encontra depositado na sua habitação.

Todavia, da conjugação das normas dos **artigos 2.º e 3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, o demandante sempre estaria dispensada da prova da conformidade do bem no momento da sua aquisição, porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal de desconformidade do bem no momento em que lhe foi entregue.

Incumbia, por isso, aa demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, aquelas presunções.

Da prova produzida não logrou, contudo, a demandada afastar a presunção legal, ou seja, ilidi-las mediante prova em contrário, pois, o mesmo não produziu qualquer prova nos autos, designadamente em sede de audiência arbitral.

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

Na sua reclamação inicial o demandante pediu a condenação da reclamada na substituição sem encargos do bem que lhe adquiriu e, subsidiariamente, a resolução do contrato e a devolução do preço pago por aquele.

Ora, a questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda dos bem a ausência das características contratadas, no caso o dano identificado no terminal negativo, constitui uma falta de conformidade e, conseqüentemente, se assiste à demandante o direito à sua substituição sem encargos tal como peticionado pelo mesmo na sua reclamação inicial.

O **artigo 2.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, dispõe, a esse respeito, que o “1 - O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.”



O **artigo 3.º/1**, do mesmo diploma, consagra, por sua vez, que o “1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.” e que “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.”.

O **artigo 4.º**, do diploma citado, sob a epígrafe “Direitos do consumidor”, determina 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. 2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor. 3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.”.

Relativamente ao prazo de garantia o **artigo 5.º**, desse diploma, 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, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel. 2 - Tratando-se de coisa móvel usada, o prazo previsto no número anterior pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes. 6 - Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel. 7 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens.”.

Quanto ao prazo de exercício dos direitos consignados no **artigo 5.º** dispõe, por sua vez, o **artigo 5.º-A**, do referido diploma, 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. 2 - 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 detectado.”.

Tendo resultado provado da matéria de facto que o bem objeto deste litígio foi adquirido em 20-06-2021, que a falta de conformidade foi detetada em 22-11-2021 e denunciada nesta data, este tribunal arbitral conclui, assim, que o demandante exerceu nos prazos previstos nos citados **artigos 5.º e 5.º-A** os direitos que lhe assistem enquanto consumidora.

Confirmada a tempestividade do exercício de tais direitos este tribunal arbitral terá de responder, então, à questão essencial deste litígio, ou seja, se no momento da venda do bem a ausência das características contratadas constitui uma falta de conformidade à luz das normas acima enunciadas.

Em face da matéria de facto que resultou provada a resposta deste tribunal arbitral é totalmente afirmativa, porquanto o bem em causa não tem, de modo algum, as qualidades e o desempenho que o demandante poderia razoavelmente esperar, atendendo, desde logo, que um dos terminais (o negativo), encontra-se parcialmente danificado, como resulta, clara e inequivocamente, do registo fotográfico junto aos autos.

De igual modo, a demandada ao vender um bem sem as qualidades e desempenho anunciado pelo demandante, não só omitiu uma informação essencial relativa ao bem em causa, e ao fazê-lo 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 não se revelou conforme com a descrição que dele fez, um bem que não possuía as qualidades do bem que apresentou à demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual o demandante o pretendeu destinar e do qual informou o demandante.

Ao atuar do modo que atuou a demandada vendeu à demandante um bem em desconformidade com o contrato de compra e venda.

Pese embora a presunção legal de falta de conformidade se reportar à data da entrega do bem ao consumidor, quando a mesma se manifesta no prazo de dois anos, como é o caso dos presentes autos, de acordo com o disposto no **artigo 3.º/2**, acima citado, a verdade é que neste caso específico o demandante não precisaria sequer de beneficiar de tal presunção, dado que resultou suficientemente provado para este tribunal que o bem não tinha as características previstas no contrato de compra e venda.

Este tribunal arbitral responde, assim, afirmativamente à questão objeto deste litígio, ou seja, o dano detetado no terminal da bateria constitui uma falta de conformidade à luz das normas atrás citadas.

De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pelo demandante no sentido da substituição do bem sem encargos para si, pois, à data da denúncia vigorava, como ainda vigor na data de hoje, o prazo de garantia de dois anos, a denúncia da falta de conformidade foi realizada dentro do prazo de dois meses previsto para o efeito e, por fim, a substituição é um dos direitos que assiste ao demandante quando ocorra a falta de conformidade do bem.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada na substituição do bem sem quaisquer encargos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

#### **VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€104,99** (cento e quatro euros e noventa e nove 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, 18-12-2021.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,