

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2893/2021.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** 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 (**artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04); **2.º** 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, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (**artigo 5.º/1**); **3.º** 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 (**artigo 5.º-A/1**); **4.º** 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 detetado (**artigo 5.º-A/2**); **5.º** O consumidor está obrigado a disponibilizar o bem ao vendedor para este analisar e pronunciar-se acerca da falta de conformidade que lhe é imputada; **6.º** A recusa do consumidor em disponibilizar o bem ao vendedor impede-o de verificar a existência da falta de conformidade e de tomar uma decisão relativamente aos direitos (substituição/resolução do contrato), invocados por aquele.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente na rua X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2893/2021, 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 e, alternativamente, a resolução do contrato de compra e venda e condenação da demandada na devolução do preço pago com fundamento na desconformidade do bem com o contrato de compra e venda.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral, mas esteve representada na audiência arbitral, tendo o seu representante legal prestado declarações de parte, pelas quais reiterou, em suma, o que havia alegado em resposta à reclamação inicial e, posteriormente, na fase de “Mediação”, pugnando, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, e 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 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.

Frustrou-se a tentativa de conciliação porquanto as partes não lograram um acordo com vista à composição amigável deste litígio arbitral em virtude, desde logo, da ausência do demandante.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandado poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada não apresentou contestação escrita.

O demandante não esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo Sr.º C que prestou declarações de parte.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 17-03-2022, pelas 14:00.

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:

O tribunal é competente em razão da nacionalidade, da matéria da hierarquia e do território, e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade, capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente representadas em juízo.

O processo é o próprio, tendo em conta a causa de pedir e o pedido, e está isento de quaisquer nulidades.

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 do bem e, alternativamente, declare a resolução do contrato de compra e venda e condene a demandada na devolução do preço pago (€39,99), com fundamento na desconformidade do bem com o contrato de compra e venda e a demandada pretende, por sua vez, que a ação seja julgada totalmente improcedente, por não provada, e, conseqüentemente, ser absolvida dos pedidos.

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 **€39,99**, 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 **€39,99** (trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos), 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.

III. – Enquadramento de Facto:

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, designadamente o relatório técnico da empresa “D” relativo à intervenção no bem após a primeira reclamação do demandante, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada, **resultaram provados**, com relevância para esta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. No dia 31-05-2021 as partes celebraram um contrato de compra e venda de aparador de barba da marca “Rowenta”, modelo “TN3400F0 – Expertise”, pela qual o demandante pagou o preço de €39,99;
2. No dia 06-06-2021 o demandante deslocou-se à unidade comercial da demandada e reclamou junto desta que o aparador se apresentava desconforme com o contrato de compra e venda;
3. A reclamação foi apresentada nos termos seguintes:
Avaria: o equipamento funciona aos solavancos e por vezes nem liga
4. O representante da demandada que recebeu a reclamação do demandante solicitou-lhe a entrega do aparador para ser analisado pelo centro técnico;
5. O reclamante concordou e entregou o aparador;
6. O representante da demandada elaborou uma guia de reparação que foi assinada por si e pelo reclamante;
7. No momento em que foi entregue o aparador apresentava “...*sujidade normal de uso*”;
8. A demandada reencaminhou o aparador para a empresa “D” para ser analisado;
9. A empresa em causa analisou o aparador, realizou “*Ajustes técnicos*” e testou-o;
10. A empresa em causa elaborou um relatório técnico da intervenção realizada no aparador;

11. As conclusões do relatório técnico são as seguintes:

Relatório Técnico

Ajustes técnicos + testes funcionais. Cliente deve realizar manutenção da cabeça após utilização.

12. Do relatório técnico não resulta a existência de faltas de conformidade, vulgo “defeitos”, do aparador;
13. Do relatório técnico resulta que o reclamante teria de realizar a manutenção da cabeça do aparador após a sua utilização;
14. A manutenção do aparador corresponde à sua limpeza;
15. A falta de limpeza da cabeça do reparador provoca solavancos no seu funcionamento e impede que o mesmo funcione;
16. No dia 23-06-2021 o representante da demandada presente na sua unidade comercial devolveu o aparador ao reclamante que confirmou a sua receção;
17. No dia 01-12-2021 o reclamante deslocou-se, novamente, à unidade comercial da reclamada, reclamou que o aparador não funcionava e que pretendia a sua substituição ou a resolução do contrato e a devolução do preço;
18. O representante da demandada presente na sua unidade comercial informou, então, o reclamante que o bem teria de ser analisado pelo centro técnico e que só depois poderia tomar uma decisão;
19. O reclamante recusou-se a entregar o aparador e apresentou uma reclamação no livro de reclamações existente na unidade comercial da reclamada;
20. A reclamada não teve oportunidade de analisar o aparador e confirmar a existência da desconformidade reclamada pelo reclamante.

Não resultaram provados, com relevância para esta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. O aparador estava avariado no dia 06-06-2021;
2. O aparador estava avariado no dia 01-12-2021.

Não há factos não provados que se revelem relevantes para o conhecimento e decisão desta causa arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto ao facto n.º1 pela fatura-recibo junto com a reclamação inicial e, ainda, por aceitação das partes;
- b) Quanto ao facto n.º2 por aceitação das partes e pela “guia de reparação” junta a fls.7 dos autos;
- c) Quanto ao facto n.º3 pela guia de reparação junta a fls.7 dos autos;
- d) Quanto aos factos n.ºs 4/5 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral;
- e) Quanto ao facto n.º7 pela guia de reparação junta a fls.7 dos autos, pela conclusão do processo de reparação junta a fls.6 dos autos e pelo relatório técnico da empresa “D” junto aos autos após a audiência arbitral;
- f) Quanto ao facto n.º8 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e pelo relatório da empresa “D” junto aos autos após a audiência arbitral;

- g) Quanto aos factos n.ºs 9/10/11/12/13 pelo relatório da empresa “D” junto aos autos após a audiência arbitral;
- h) Quanto aos factos n.ºs 14/15/16 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e pela conclusão do processo de recuperação junta a fls.6 dos autos;
- i) Quanto aos factos n.ºs 17/18/19 pela reclamação escrita junta a fls.4/5 dos autos e por confissão escrita do reclamante na reclamação inicial;
- j) Quanto ao facto n.º20 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e por confissão escrita do reclamante na reclamação inicial e na reclamação escrita junta a fls.4/5 dos autos;
- k) Quanto aos factos n.ºs 1/2 da matéria de facto que não resultou provada em virtude do reclamante não ter logrado provar os **factos constitutivos** (que o aparador se encontrava “avariado”, ou seja, desconforme com o contrato de compra e venda, no momento em que apresentou as duas reclamações, designadamente na segunda reclamação, na medida em que não demonstrou a “avaria”, por um lado, e não permitiu que a reclamada confirmasse a sua existência, por outro), dos **direitos alegados** (substituição do bem ou resolução do contrato), nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra o “*Ônus da prova*”.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se, determinantes, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo e/ou confessados nos seus articulados e as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada.

O meio de prova mais relevante para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral consta, desde logo, da reclamação inicial do reclamante.

Trata-se da confissão escrita e sem reservas da parte do mesmo relativamente à recusa em entregar à reclamada o aparador para ser analisado por esta quando apresentou a segunda reclamação.

Esta confissão escrita, sem reservas e espontânea revelou-se essencial para o apuramento da matéria de facto que resultou provada e não provada.

Esta confissão foi reiterada na fase “arbitral” deste processo e, por isso, tem força probatória plena contra o reclamante, enquanto confitente, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 358.º**, do Código Civil, que dispõe que *“1. A confissão judicial escrita tem força probatória plena contra o confitente.”*

Como veremos mais à frente, na aplicação do direito aos factos, a confissão escrita deste facto pelo reclamante revelou-se determinante para a decisão final deste litígio.

A partir dos documentos juntos autos foi possível apurar, ainda, a data, local, preço e natureza do bem objeto do contrato de compra e venda celebrado entre as partes.

Também a partir dos documentos foi possível apurar que o reclamante apresentou duas reclamações junto da reclamada, que na primeira aceitou entregar o bem para ser analisado pelos serviços técnicos da reclamada, que estes analisaram o bem e procederam a ajustes técnicos, o qual foi posteriormente devolvido ao reclamante.

Foi possível apurar, ainda, a partir da segunda reclamação, que o reclamante se recusou a entregar o bem à reclamada para ser analisado e confirmar a existência ou não da “avaria” denunciada pelo mesmo.

O que significa, então, que resultou provado, também a partir da prova documental, que à reclamada lhe foi negada, expressamente, pelo reclamante, a possibilidade de analisar o bem, contrariamente ao que sucedera quando aquele apresentou a primeira reclamação.

Pelo relatório técnico da empresa “D” foi possível apurar, também, que não foi detetada qualquer desconformidade do bem com o contrato. A partir deste documento este tribunal arbitral concluiu, então, que o mau funcionamento do aparador resultava da falta/má

manutenção do mesmo por parte do reclamante, designadamente ao nível da sua limpeza, e não de qualquer desconformidade, vulgo “avaria”, do mesmo com contrato de compra e venda.

Este tribunal arbitral valorizou, ainda, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral porquanto revelou um conhecimento direto dos factos que constituem a causa de pedir desta ação arbitral, por um lado, e os que foram alegados pela reclamada, por outro, sendo que as declarações foram prestadas com seriedade, autenticidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade.

Em suma: da matéria de facto resultou provado, então, que o reclamante apresentou uma segunda reclamação, recusou-se a disponibilizar o bem à reclamada para esta analisar e confirmar a existência da “avaria” denunciada e, ainda, que exigiu a substituição do bem ou a resolução do contrato sem permitir que o bem fosse analisado pela reclamada.

V. – Enquadramento de Direito:

O objeto deste litígio arbitral diz respeito a um aparador de barba que o reclamante adquiriu à reclamada e relativamente ao qual alega ter-se “avariado” por duas vezes, razão pela qual reclamou da demandada a sua substituição ou a resolução do contrato de compra e venda com o reembolso do preço pago pelo bem.

Vejamos, então, se assiste razão ao reclamante, tendo por referência a matéria de facto que resultou provada e o direito aplicável a este litígio arbitral:

Ao litígio arbitral que opõe as partes aplicam-se, então, as normas previstas no Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04.

Das normas consagradas naquele diploma destacam-se, desde logo, o artigo 2.º, relativo à conformidade dos bens com o contrato, o artigo 3.º, que consagra uma presunção a favor do consumidor no que diz respeito à manifestação da falta de conformidade, e o artigo 4.º, sobretudo este, na medida em que enuncia os direitos do consumidor.

A questão que este tribunal arbitral foi convocado a responder tem que ver, precisamente, com o **artigo 4.º**, ou seja, se neste caso em concreto o reclamante, enquanto consumidor, poderia exercer, legitimamente, algum ou todos os direitos previstos naquela norma.

Assim, 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 (**artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04).

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, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (**artigo 5.º/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 (**artigo 5.º-A/1**).

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 detetado (**artigo 5.º-A/2**).

Da matéria de facto resultou provado que o reclamante denunciou a existência de uma “avaria” no aparador da barba e que reclamou da demandada a sua substituição ou a resolução do contrato e a devolução do preço, ou seja, dois dos direitos enunciados no citado **artigo 4.º**.

Resultou provado, também, que a reclamada recusou a substituição do bem e a resolução do contrato e a devolução do preço porquanto não lhe foi possível confirmar a existência ou não da “avaria” denunciada pelo reclamante.

Questiona-se, então, se o reclamante poderia exigir a substituição ou a resolução do contrato sem mais, ou seja, sem permitir à reclamada a confirmação da “avaria” denunciada.

Dito de outro modo: poderia a reclamada opor-se ao exercício de tais direitos pelo reclamante com fundamento na impossibilidade de analisar e confirmar a existência da “avaria denunciada”?

A resposta deste tribunal arbitral é negativa à primeira questão e afirmativa à segunda questão.

O reclamante não poderia exigir sem mais a substituição do bem ou a resolução do contrato, por um lado, e a reclamada poderia opor-se ao exercício de tais direitos na impossibilidade de analisar e confirmar a “avaria” no bem, por outro.

A resposta deste tribunal encontra suporte legal na norma do **artigo 4.º/5**, do diploma que vimos citando, que dispõe 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.”*

Esta norma traduz-se, assim, na manifestação do princípio geral do direito relativo ao exercício e tutela dos direitos consagrado no **artigo 334.º** do Código Civil sob a epígrafe “Abuso do direito”.

Dispõe esta norma que *“É ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito.”*

O princípio da boa fé negocial é um dos pilares indispensáveis ao funcionamento do regular comércio jurídico (Ac. do STA de 15-05-2021 proferido nos autos do processo n.º6440/09.2TVLSB.L1.S1, disponível em www.dgsi.pt).

O que estas normas e os princípios nelas consagrados referem, em suma, é o equilíbrio que tem de existir no exercício dos direitos por parte dos seus titulares.

É inegável que o reclamante, enquanto consumidor, é titular, em abstrato, dos direitos previstos no **artigo 4.º** acima já citado.

Todavia, a legitimidade do exercício de tais direitos tem de ser aferida casuisticamente, ou seja, em cada caso concreto.

E, neste caso, tal exercício não se revelou legítimo, pelo contrário, revelou-se ilegítimo, na medida em que ao pretender a substituição do bem ou a resolução do contrato sem permitir sequer que a reclamada analisasse o bem e confirmasse a “avaria” o reclamante excedeu, manifestamente, os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e pelo fim social e económico dos direitos invocados.

Na verdade, o reclamante recusou à reclamada a possibilidade do “contraditório”, ou seja, de poder analisar o bem e, se fosse o caso, contestar a existência de uma desconformidade do mesmo com o contrato e, assim, opor-se ao exercício dos direitos invocados pelo mesmo.

Se este tribunal arbitral acompanhasse a tese do reclamante isso significaria, então, que bastaria a qualquer consumidor invocar os direitos para os mesmos serem satisfeitos sem possibilidade de “contraditório” por parte dos vendedores. Ora, esta tese não encontra suporte legal em qualquer norma, pelo contrário, a tese diametralmente oposta tem consagração legal no **artigo 4.º/5**, acima transcrito.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos formulados pelo demandante**, 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 **€39,99** (trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos), 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, 14-04-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,