

Sentença Arbitral

Processo n.º 2202/2019

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda, em virtude de se verificar uma ou mais situações que se encontram descritas no **artigo 2.º/2**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, assiste ao consumidor, nos termos do **artigo 4.º/1**, desse diploma, o direito, entre outros, à resolução do contrato de compra e venda e à devolução do preço.

I. - Relatório:

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

A demandante A, residente na Rua X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2202/2019, 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 das mesmas na referida audiência, 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**, 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 do 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, conseqüentemente, a devolução do preço pago pela aquisição do bem e entrega deste à demandada.

Peticiona, igualmente, o pagamento de uma indemnização pelos danos que lhe foram causados, pese embora não identifique os danos ou liquide o valor do pedido de indemnização.

A demandante apresentou prova documental um dias antes da audiência arbitral não tendo a mesma sido admitida por se revelar extemporânea, no entanto esteve presente na audiência arbitral através da aplicação informática “Skype”, que assegurou, em tempo real, o contato visual e sonoro com o tribunal.

Por sua vez, a demandada “B” não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral, embora estivesse 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 do 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/1**, 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, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 30-01-2020, pelas 10:30.

A demandante esteve presente na audiência arbitral através da aplicação informática “Skype” e a demandada fez-se representar pelo Sr.º D que se encontrava munido de procuração que foi junta aos autos.

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 “B”:

Como se deu conta supra a demandada “B” 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 da 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 acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada “B” não implica a sua confissão dos factos alegados pelo 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.

A demandante encontrava-se presente na audiência arbitral e a demandada fez-se representar na mesma.

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 de compra e venda celebrado com a demandada e, conseqüentemente, o reembolso do valor pago pelo bem adquirido no montante de €491,00.

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 **€491,00**, 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 a mesma pretende agora ver reembolsado como consequência da resolução do contrato de compra e venda.

A demandante peticionou, igualmente, uma indemnização com fundamento nos danos que lhe foram causados ao longo da relação comercial com a demandada. Todavia, não identifica os danos, nem liquida o valor do pedido de indemnização.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€491,00** (quatrocentos e noventa e um euros), 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 pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, **resultaram provados**, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

1. A demandante e demandada celebraram um contrato de compra e venda que tem por objeto o computador portátil da marca “HP”, modelo “Elitebook 840”, pelo preço de €377,00;
2. O computador objeto da compra e venda trata-se de um bem recondicionado, com garantia de um ano, sem caixa e instruções, sem “Office”, com a menção que o único problema eram os riscos existentes na sua base;
3. A memória do computador encontrava-se praticamente esgotada no momento da sua aquisição;
4. O teclado não continha simbologia portuguesa;
5. A demandante adquiriu uma memória adicional pelo preço de €114,00 que incorporou no computador;
6. A demandante entregou à demandada autocolantes com simbologia em português para colar no teclado;
7. No dia 19-09-2019 o computador começou a iniciar ininterruptamente;
8. A demandante entregou o computador à demandada para reparação;
9. A demandada formatou o computador e entregou-o novamente à demandante;
10. A bateria do computador foi substituída em 13-11-2019 e 19-11-2019 por não se encontrar a funcionar corretamente;
11. A bateria atual do computador não funciona;



12. A demandada recusou-se a substituir a bateria;

13. A demandada mostrou-se disponível para enviar o computador para a empresa que gere a marca “HP” para verificar o problema de funcionamento;

14. A demandada não entregou o computador à demandante por precisar dele diariamente para a sua atividade;

15. O computador só funciona estando ligado diretamente à corrente elétrica.

IV. – Motivação:

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 a 15 encontram-se assumidos por todas as partes e resultam dos documentos juntos autos (cfr. fls.4/9, 11 e 15 dos autos.)

O ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados recai sobre a parte que os invoca.

Este tribunal conclui, por isso, que a demandante provou, parcialmente, os factos por si alegados através dos documentos juntos aos autos, ou seja, cumpriu o ónus da prova que impedia sobre si relativamente à prova dos factos constitutivos do direito à resolução do contrato e consequente reembolso do preço pago por si com a aquisição do bem.

Na apreciação da matéria de facto este tribunal não deixou de ter em conta as regras do ónus da prova que se encontram enunciadas no Código Civil, porquanto, pese embora a ausência de contestação da demandada “B” não determine uma confissão automática das alegações da demandante, a verdade é que esta participou ativamente no processo arbitral, apresentando, desde logo, prova documental suficiente para prova dos factos por si alegados.

Acresce que as declarações de parte prestadas pela demandante e pelo representante da demandada permitiram a este tribunal arbitral concluir, suficientemente, que está em causa um contrato de compra e venda de um bem defeituoso.



Provou-se, igualmente, que a demandada demonstrou disponibilidade para reparar o bem dentro do prazo legalmente previsto para o efeito, ou seja, trinta dias, mas que a demandante, por precisar diariamente do bem, se recusou a deixá-lo para reparação naquele prazo, tendo sempre reclamado a sua reparação imediata.

Resultou provado, também, que a demandada foi respondendo afirmativamente às solicitações da demandante, tendo reparado, por mais do que uma vez, ainda que insuficientemente, o bem objeto deste litígio.

Aliás, é convicção deste tribunal arbitral que se a demandante tivesse permitido a reparação dentro do prazo legalmente previsto certamente que este litígio se teria sanado sem a intervenção deste tribunal arbitral, porquanto resultou provado que a demandada estava disposta a isso e, inclusivamente, a substituir o computador e até aceitar a resolução do contrato e devolução do preço, mas para isso precisaria de confirmar a existência do defeito e a sua origem.

No entanto, considerando que a demandante pretende a resolução do contrato e a devolução do preço e, considerando, sobretudo, que se deu como provada a existência do defeito, os temas da reparação e da substituição do bem ficam obviamente prejudicados.

Da parte da demandada “B” resultou das declarações de parte do seu representante presente na audiência arbitral o reconhecimento da existência dos defeitos apontados pela demandante, mas cuja reparação, substituição ou até aceitação da resolução do contrato de compra e venda, estaria sempre dependente do envio do bem para a empresa que gere a marca do mesmo.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de compra e venda de um bem defeituoso, relativamente ao qual a demandante, enquanto adquirente, pretende que seja resolvido com a devolução do preço pago e a entrega do bem.

Reclama, igualmente, uma indemnização por danos patrimoniais com fundamento *“nos danos que me foram causados ao longo deste processo”*.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que a demandante adquiriu à demandada um bem defeituoso.



A este respeito dispõe o Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, na sua redação atualizada, no seu **artigo 2.º**, sob a epígrafe “*Conformidade com o contrato*”, que “1 - O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda. 2 - Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado; c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.”.

Por sua vez, o **artigo 4.º** consagra 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.”.

De igual modo dispõe, ainda, o referido **artigo 4.º** 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.”.

A este respeito este tribunal arbitral concluiu que não se revelou impossível exercer o direito de resolução, porquanto o bem existe fisicamente, e, ainda, que da conduta da demandante não resultou qualquer ato que pudesse, ainda que indiciariamente, resultar alguma situação de abuso de direito nos termos em que a mesma se encontra consagrada legalmente no **artigo 334.º** do Código Civil.

Aquele diploma consagra, ainda, no seu **artigo 3.º** que “1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue. 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.”.

No que diz respeito aos efeitos da resolução do contrato dispõe o **artigo 433.º**, do Código Civil, que “Na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico, com ressalva do disposto nos artigos seguintes.”.

O **artigo 289.º/1**, do Código Civil, estipula, a esse respeito, que *“1. Tanto a declaração de nulidade como a anulação do negócio têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente.”*

Aplicando o “direito” acabado de citar aos factos dados como provados temos, então, que à demandante, na qualidade de consumidora assistia o direito à resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada com fundamento na falta de conformidade do bem (“defeito”), que existia na data da sua aquisição, porquanto verificam-se, simultaneamente, todas as situações descritas nas **alíneas a) a d)**, do **artigo 2.º/2**, do diploma acima citado.

Da resolução do contrato resultam, para as partes, o dever de restituir tudo o que tiver sido prestado, ou seja, o preço, no caso da demandada, e o bem, no caso do demandante.

No que concerne ao pedido de pagamento da indemnização por danos não patrimoniais, decorrentes do *“dos danos que me foram causados ao longo deste processo”*, mas que a demandante identificou ou sequer liquidou, este tribunal arbitral julga-o totalmente improcedente, por não provados, na medida em que tendo alegado danos aquela não logrou, contudo, fazer prova de tais factos e, também, do montante para a reparação dos mesmos.

Sendo certo que recaía sobre a demandante o ónus da prova dos factos alegados, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 342.º**, do Código Civil, que sob a epígrafe *“Ónus da prova”*, dispõe, em suma, que *“Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”*

Tendo alegado os factos constitutivos do seu direito, ou seja, os *“danos que me foram causados ao longo deste processo”*, a demandante não conseguiu, contudo, fazer prova dos mesmos, pelo que este tribunal arbitral tem, necessariamente, de julgar improcedente, por não provado, tal pedido.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência, ainda que parcial, da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela resolução do contrato de compra e venda celebrado entre as partes e pela restituição, entre as mesmas, do que foi prestado, ou seja, o reembolso do preço e a entrega do bem.

VI. – Decisão:

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

- a) Declaro a resolução do contrato de compra e venda** celebrado entre a demandante e a demandada que tem por objeto o computador portátil da marca “HP”, modelo “Elitebook 840”;
- b) Condeno a demandada “B” a reembolsar, no prazo de 10 (dez) dias, à demandante, a quantia de €491,00** (quatrocentos e noventa e um euros), mediante a contra entrega pela mesma do bem que se encontra na sua posse;
- c) Absolvo a demandada “B” do pedido de pagamento à demandante da indemnização por danos não patrimoniais.**
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 **€491,00** (quatrocentos e noventa e um euros), 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, 13-02-2020.

O Árbitro,
Alexandre Maciel