

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 87/2020.

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 tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07); **6.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **7.º** O fornecedor de bens tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea**)); **8.º** A discordância e/ou descontentamento da demandante relativamente às características e/ou funcionamento do bem adquirido não consubstancia uma falta de conformidade do bem nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 2.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08; **9.º** Tendo resultado provado que o bem foi adquirido em 19-08-2018, que a alegada falta de conformidade foi detetada em janeiro de 2019, que a denúncia da mesma ocorreu em julho de 2019, e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo para o exercício do direito são dois meses, este tribunal concluiu, assim, que na data em que foi realizada a denúncia já havia caducado há muito tempo o direito de denúncia pela demandante da alegada falta de conformidade; **10.º** Tendo-se demonstrado que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda e, ainda, que a demandada assegurou o direito do demandante à informação em particular deste bem, este tribunal concluiu, também, que não lhe assiste o direito à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço pago pelo bem.

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente na rua X, no concelho de C, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 87/2020, 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 de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo.

Por sua vez, a demandada, pugnou pela improcedência total da ação arbitral e, conseqüentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, o que está em causa é a discordância e/ou descontentamento do demandante com o bem adquirido, por um lado, e que na eventualidade de se tratar de uma falta de conformidade o direito da demandante já teria caducado há muito tempo porquanto a denúncia da mesma foi feita seis meses depois de ter sido detetada.

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 da 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.

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 apresentou a sua contestação oral no início da audiência arbitral.

Ambas as partes estavam presentes na audiência arbitral.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 27-10-2020, pelas 10:15.

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**).

A demandante pretende a resolução do contrato de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo.

A demandada pretende, precisamente, o contrário, ou seja, a confirmação da legalidade do negócio realizado, da conformidade do bem com o contrato e, conseqüentemente, a improcedência da ação arbitral e a sua absolvição do pedido, pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, o que está em causa é a discordância e/ou descontentamento do demandante com o bem adquirido, por um lado, e a caducidade do direito à denúncia da alegada falta de conformidade, por outro.

A demandante pagou pelo bem objeto deste litígio a quantia de €115,00 e agora pretende a devolução desta quantia por conta da resolução do contrato de compra e venda.

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 €115,00, 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 €115,00 (cento e quinze 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.

Cumprido, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte da demandante e do representante legal da demandada, os documentos juntos aos autos pelas partes, com

especial importância a “*Conclusão do Processo de Reparação*”, 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. As partes celebraram em 19-08-2018 um contrato de compra e venda de bens que incluía, entre outros, um ferro com caldeira da marca “P”, modelo “000”, pelo qual a demandante pagou a quantia de €115,00;
2. A demandante adquiriu o bem para oferecer a uma terceira pessoa;
3. A oferta ocorreu simultaneamente com a aquisição do bem;
4. A terceira pessoa começou logo a utilizar o bem;
5. Em janeiro de 2019 a terceira pessoa informou a demandante que o ferro não aquecia a roupa suficientemente para a humidade desaparecer;
6. Em julho de 2019 a demandante reclamou desta situação junto da demandada;
7. A demandada analisou tecnicamente o bem;
8. Da análise técnica resultou que não foi detetada nenhuma falta das funções originais do bem;
9. A demandada comunicou à demandante que o bem não revelava qualquer falta de conformidade;
10. Em agosto de 2019 a demandante reclamou, novamente, da situação junto da demandada;
11. A demandante promoveu nova análise técnica ao bem;
12. Desta resultou, novamente, que foram efetuados testes com o bem e que a avaria descrita não se manifestou e que por isso o ferro se apresentava conforme as especificações da marca;
13. A demandante recolheu o bem junto da loja da demandada e conserva-o em sua casa;
14. A demandada informou a demandante acerca das características do ferro e da caldeira no momento da sua aquisição e da existência de um manual do utilizador no interior da embalagem;

15. A demandante não leu o manual do utilizador.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O ferro e/ou a caldeira não manifestaram falta de conformidade com o contrato de compra e venda;
2. A demandante não foi informada pela demandada das características do ferro e da caldeira no momento da compra.

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, 6, 7, 8, 10, 11 e 12, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 9, 13 e 15, pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 1, 6, 7, 8, 10, 11, 12 e 14, pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada em sede de audiência arbitral;
- d) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2 resultaram não provados em virtude de a demandada não ter feito prova dos factos constitutivos do direito alegado, não cumprindo, assim, o ónus da prova resultante do **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de compra e venda, a data em que foi celebrado, a natureza do bem, o respetivo preço, as reclamações da demandante, as análises técnicas e a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda.

Com especial enfoque os documentos denominados por “*Conclusão do Processo de Reparação*” dos quais resulta que “...*não foi detetada nenhuma falha das funções originais do equipamento...*” e “...*foram efetuados testes com a unidade e a avaria descrita não se manifestou. Ferro conforme especificações da marca.*”

A partir destes documentos a demandada logrou, assim, provar a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda, ou seja, a inexistência de qualquer “defeito de fabrico”.

Revelaram-se determinantes, também, as declarações de parte da demandante, pois as mesmas consubstanciam, desde logo, confissões judiciais espontâneas sem reservas e com força probatória plena contra a demandante, enquanto confitente (**artigos 352.º**, e seguintes, do Código Civil), no que concerne às datas em que tomou conhecimento da alegada falta de conformidade do bem e da denúncia da mesma junto da demandada.

Resultou confessado, igualmente, pela demandante, com o mesmo efeito probatório pleno, que o bem foi adquirido com o manual do utilizador, mas que a mesma nunca leu o referido manual.

IV. – Enquadramento de Direito:

Pela presente ação arbitral a demandante pretende a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e o reembolso do respetivo preço pago pelo bem adquirido, invocando, para o efeito, que este se apresenta desconforme em resultado de faltas de conformidade do bem com o contrato, ou seja, “defeitos de fabrico”.

Por sua vez a demandada contesta o direito invocado pela demandante à resolução do contrato e ao reembolso do preço pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, que o está em causa é a discordância daquela com as características do bem e/ou o descontentamento com o modo de funcionamento do mesmo, e que por isso não assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço nos termos do **artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08.

Alegou, igualmente, que mesmo no caso de se tratar de uma falta de conformidade sempre se teria de considerar que o direito da demandante a denunciá-la já havia caducado há muito tempo, pois tomou conhecimento em janeiro de 2019, denunciou em julho de 2019 e o prazo para o efeito são dois meses a contar do conhecimento (**artigo 5.º-A/2**, do Decreto-Lei n.º67/2003, 08/04).

Vejam, então, se assiste razão à demandante na sua pretensão:

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre duas questões essenciais.

A primeira questão diz respeito a saber se o bem adquirido pelo demandante manifestou alguma falta de conformidade e, em caso de resposta afirmativa, se a mesma é imputável à demandada, ou seja, se resulta de um defeito de fabrico, que se traduz numa violação do disposto no **artigo 2.º**, do diploma acima citado, e que lhe confira, por isso, o direito à resolução do contrato nos termos da norma do citado **artigo 4.º** do mesmo diploma.

A segunda questão passa por saber se a demandada violou o direito à informação em particular, consagrado no **artigo 8.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, que assiste ao demandante enquanto consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto às características principais do bem.

Sem prejuízo do que infra se dirá especificamente quanto as estas duas questões, este tribunal arbitral responde, desde já, negativamente às duas questões, ou seja, o ferro com caldeira em causa não manifesta qualquer falta de conformidade e a demandada não violou o direito do demandante à informação particular relativamente às características do citado bem.

Quanto à primeira questão resultou suficientemente da matéria de facto provada que o ferro com caldeira apresenta os parâmetros de fábrica e que não foi detetado qualquer defeito no seus componentes e/ou funcionamento, conforme decorre dos dois relatórios técnicos dos serviços técnicos da demandada dos quais resulta que “...*não foi detetada nenhuma falha das funções originais do equipamento...*” e “...*foram efetuados testes com a unidade e a avaria descrita não se manifestou. Ferro conforme especificações da marca.*”.

Por isso e contrariamente ao que foi alegado pela demandante, o bem não se apresenta em desconformidade com o contrato e, conseqüentemente, a demandada não violou o contrato de compra e venda e a norma consagra no **artigo 2.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, que consagra que “*1 – O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.*”.

Não se verificando a desconformidade do bem e não tendo ocorrido a violação da norma acabada de citar não assiste, assim, à demandante o direito à resolução do contrato, prevista no **artigo 4.º**, daquele diploma, porquanto o reconhecimento e exercício de tal direito depende, necessariamente, da verificação prévia dos pressupostos de facto, no caso a “*falta de conformidade do bem do contrato*” prevista nos citados **artigos 2.º/1 e 4.º/1**.

Em face do exposto este tribunal arbitral responde, então, negativamente à primeira questão, não reconhecendo, desse modo, a falta de conformidade do ferro com caldeira e o direito da demandante à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço.

Acresce referir, ainda, que mesmo na eventualidade de estarmos perante uma falta de conformidade do bem a resposta deste tribunal à primeira questão sempre seria negativa como daremos conta de seguida:

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, tal como dispõe o **artigo 5.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04.

Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do **artigo 4.º**, do diploma agora citado, 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**).

Tendo resultado provado que o bem foi adquirido em 19-08-2018, que a alegada falta de conformidade foi detetada em janeiro de 2019, que a denúncia da mesma ocorreu em julho de 2019, e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo para o exercício do direito são dois meses, este tribunal concluiu, assim, que na data em que foi realizada a denúncia já havia caducado há muito tempo o direito de denúncia pela demandante da alegada falta de conformidade.

A inexistência de falta conformidade do bem não significa, contudo, que não pudesse assistir, ainda assim, à demandante, o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo mesmo, tal como vêm peticionando ao longo de todas as fases deste processo, nomeadamente na fase “arbitral”.

Caso a resposta à segunda questão fosse afirmativa, confirmando-se, por aí, a violação do direito da demandante a ser informada particularmente acerca das características do ferro com caldeira, isso seria suficiente, para este tribunal arbitral, reconhecer o direito invocado pela demandante e, assim, declarar a resolução do contrato e condenar a demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Sucede, porém, que a resposta deste tribunal arbitral não é afirmativa, como se anunciou supra, pois, da matéria de facto que resultou provada, este tribunal tem de reconhecer que a demandada salvaguardou, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea**).

Acresce que a demandante confessou, sem reservas, que não leu o manual do utilizador antes ou depois da aquisição ou utilizado do bem em causa.

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou à demandante.

A circunstância do consumidor ter “direitos” legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de procurar conhecer e informar-se acerca dos aspetos básicos de funcionamento de um determinado bem, especialmente tratando-se de bens que são alimentados por energia elétrica e que são compostos por componentes elétricos e eletrónicos.

Nos dias de hoje não é desculpável que alguém adquiria um bem e não leia minimamente o manual de utilização ou de instruções que acompanham os bens.

Do “homem médio” (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos bens de consumo que utilizada diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características de funcionamento de um bem para fundamentar a existência de uma falta de conformidade e, com isso, obter a resolução do contrato.

Do acima exposto resulta, então, que não ocorreu a violação da norma do **artigo 8.º/1/alínea a)**, e que, por isso, não assiste à demandante o direito à resolução do contrato previsto no **artigo 4.º/1** que vimos aludindo.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão à demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada do pedido de resolução do contrato de compra e venda e reembolso do preço pago pela demandante.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada do pedido formulado pela demandante**, 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 **€115,00** (cento e quinze 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.

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, 11-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

