

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 606/2020.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.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**); **4.º** A menção na página 4 do “*Guia de Referência de Resolução de Problemas*” que a máquina é composta por uma sistema de secagem por convecção salvaguarda, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea**); **5.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; **6.º** Demonstrando-se que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda e, ainda, que a demandada assegurou o direito da demandante à informação em particular deste bem, não assiste a esta 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 M, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 606/2020, 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 da demandante com o bem adquirido.

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.

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 demanda apresentou contestação oral no início da audiência arbitral.

A demandante estava presente e a demandada representada pelo Sr.º E, seu representante legal.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 27-10-2020, pelas 11:00.

No decurso da audiência arbitral a demandada foi notificada por este tribunal para juntar aos autos cópia do manual do utilizador do bem objeto deste litígio tendo a mesma dado cumprimento à notificação no mesmo dia mediante a junção aos autos do documento denominado por “*Guia de Referência de Resolução de Problemas*”.

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 da demandante com o bem adquirido.

A demandante pagou pelo bem objeto deste litígio a quantia de €438,00 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 €438,00, 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 €438,00 (quatrocentos e trinta e oito 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.

Cumpra, 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 prestadas na audiência arbitral, os factos confessados e/ou admitidos por acordo das partes, os documentos juntos aos autos pelas partes, com especial importância o “*Guia de Referência de Resolução de Problemas*”, 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 21-11-2019 um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar louça da marca “W”, modelo “000” pelo preço de €438,00;

2. A máquina de lavar encontrava-se acompanhada de um *“Manual de Instruções”* e de um *“Guia de Referência para a Resolução de Problemas”*;
3. No dia 22-11-2019 a demandada entregou a máquina de lavar a louça na habitação da demandante;
4. Na página 4 do referido *“Guia”* é dito no item *“Natural Druz”* que *“O sistema de abertura da porta (Natural Dry) é composto por um sistema de secagem por convecção que abre automaticamente a porta durante/após o ciclo de secagem, de forma a garantir um excelente desempenho de secagem diariamente. A porta abre-se apenas quando detetar uma temperatura segura o suficiente para os seus móveis de cozinha, pelo que não pode ser aberta com as opções ANTIBACTERIANO ou POWER CLEAN ATIVADAS. Como proteção adicional contra o vapor, é fornecida juntamente com a máquina de lavar louça uma película de proteção especialmente concebida para o efeito.”*;
5. A máquina de lavar a louça possui um sistema de secagem da louça e da própria máquina;
6. A demandante utilizou a máquina pela primeira vez no dia 22-11-2019;
7. No dia 22-11-2019 a demandada contactou a loja da demandada, falou com a vendedora Verónica, com o responsável da loja E, reclamou do funcionamento da máquina em virtude da mesma não secar a louça, informou que não pretendia aquela máquina e exigiu a devolução do dinheiro pago pela mesma;
8. No dia 28-11-2019 a demandante voltou a contactar a loja da demandada, faltou com o responsável máximo da loja, F, a quem relatou a sua reclamação, informou que não pretendia a máquina e exigiu a devolução do dinheiro pago pela mesma;
9. No dia 02-12-2019 a demandante foi contactada por um representante da marca da máquina com vista ao agendamento de uma visita de um técnico à sua habitação para analisar a máquina;
10. Nesse contactou a representante da marca da máquina informou a demandante que o sistema de secagem é uma característica da máquina e não um *“defeito de fabrico”* da mesma;

11. No mesmo dia deslocou-se, novamente, à loja da demandada, informou o Sr.º F que não pretendia a visita do técnico, pois não estava em causa um “defeito de fabrico”, que pretendia a devolução da máquina e o reembolso do preço pago;

12. O Sr.º F recusou o pedido da demandante e não aceitou a devolução da máquina e reembolso do preço pago.

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

1. A máquina de lavar a louça manifestou falta de conformidade com o contrato de compra e venda (vulgarmente designado por “defeito de fabrico”);
2. A máquina de lavar a louça não possui sistema de secagem e não seca a louça e a própria máquina;
3. A demandante não foi informada pela demandada, designadamente pela vendedora Verónica, do sistema de secagem da máquina de lavar a louça.

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, 3, 4 e 5, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, e 12, pela confissão judicial espontânea escrita da demandante na sua reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pela demandante com a sua reclamação inicial e pela demandada após a audiência arbitral tal como lhe fora ordenado por este tribunal.

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 características técnicas do bem, o manual de utilizador, o guia de referência de resolução de problemas, a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda e, com especial relevância para a presente causa, a circunstância da máquina de lavar a louça possuir um sistema de secagem designado por “Natural Dry” que se encontram descrito, suficientemente, na página 4 do referido “Guia”.

Revelaram-se determinantes, também, os factos afirmados pela demandante na sua reclamação inicial, pois, a partir dos mesmos, foi possível a este tribunal arbitral concluir que o bem se encontrava acompanhado do “*manual do utilizador*” e do “*guia de referência de resolução de problemas*” quando foi adquirido.

As declarações prestadas pela demandante consubstanciam, assim, confissões judiciais espontâneas escritas com efeito probatório pleno contra a confitente, nos termos e com os efeitos previstos nos **artigos 355.º/1, 356.º/1 e 358.º/1**, todos do Código Civil.

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 defeitos de fabrico.

Por sua vez a demanda 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 daquele com as características do bem e/ou o descontentamento com o modo de funcionamento do mesmo, e que por isso não assiste à 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.

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 pela 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 à demandante enquanto consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto às características principais do bem, designadamente quanto à existência do sistema de secam da louça e da própria máquina.

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, a máquina de lavar a louça em causa não manifesta qualquer falta de conformidade e a demandada não violou o direito da demandante à informação particular relativamente ao modo da sua instalação.

Quanto à primeira questão não resultou provado que tenha sido detetado qualquer defeito nos componentes e/ou funcionamento da máquina de lavar a louça.

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, A 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 da máquina de lavar a louça e o direito da demandante à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço.

A falta de 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 informado particularmente acerca das características da máquina, designadamente quanto ao seu sistema de secagem, 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.

Sucedo, 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)**.

De facto, a menção na página 4 do referido “*Guia*”, no item “*Natural Druz*”, que “*O sistema de abertura da porta (Natural Dry) é composto por um sistema de secagem por convecção que abre automaticamente a porta durante/após o ciclo de secagem, de forma a garantir um excelente desempenho de secagem diariamente. A porta abre-se apenas quando detetar uma temperatura segura o suficiente para os seus móveis de cozinha, pelo que não pode ser aberta com as opções ANTIBACTERIANO ou POWER CLEAN ATIVADAS. Como proteção adicional contra o vapor, é fornecida juntamente com a máquina de lavar loiça uma película de proteção especialmente concebida para o efeito.*”, é suficiente para este tribunal arbitral concluir o seguinte:

Primeiro que a máquina possui sistema de secagem, contrariamente ao que foi alegado pela demandada.

Segundo que a demandante foi informada acerca desse aspeto específico do sistema de secagem, o que por si só é suficiente para considerar que tal informação resulta de “...*forma clara e evidente do contexto...*” (**artigo 8.º/1/alínea a)**), sendo que o contexto, neste caso, é, naturalmente, a natureza do bem e os termos da sua instalação que resultam, suficientemente, do “*Guia*”.

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou à demandante e que consta do “*Guia*”.

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 a 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, conseqüentemente, **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 **€438,00** (quatrocentos e trinta e oito 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,

