

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1859/2020.

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 40 do “Manual do Utilizador” que “Ao ligar a placa, aparece a placa bloqueada e não deixa fazer nada nem sequer liga.”; salvaguarda, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea**); **5.º** A discordância e/ou descontentamento do 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 do demandante à informação em particular deste bem, não assiste a este 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:

O demandante **A**, residente na Rua X, no concelho C, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1859/2020, 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.

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 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 encontrava-se representada na audiência arbitral pelo Dr.º Q, Advogado, e o demandante encontrava-se presente.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 13-10-2020, pelas 11:00.

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:

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 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, consequentemente, 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.

O demandante pagou pelo bem objeto deste litígio a quantia de €219,50 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 €219,50, 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 €219,50 (duzentos e dezanove euros e cinquenta 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 pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte do demandante, os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, com especial importância os relatórios da “Intervenção ao domicílio” e o “manual do utilizador”, e o depoimento da testemunha C, que se revelou assertivo, coerente, pormenorizado, seguro, espontâneo, autêntico e genuíno, e, por isso, credível, 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 28-12-2019 um contrato de compra e venda de uma placa de cozinha da marca “W”, modelo “K”, pelo preço de €219,50;
2. A placa de cozinha encontrava-se acompanhada de um “*Manual de Utilização*”;

3. Na página 40 do referido manual é dito no item *“Instruções importantes sobre a segurança”* que *“A instalação e manutenção devem ser efetuadas por um técnico qualificado, em conformidade com as instruções do fabricante e com as normas de segurança locais em vigor.”*;
4. A placa não foi instalada por um técnico certificado;
5. A placa foi instalada pelo demandante;
6. O demandante não leu o *“manual do utilizador”* antes da instalação da placa;
7. O demandante não leu o *“manual do utilizador”* depois da instalação da placa;
8. O demandante tinha consciência que deveria ter seguido as instruções do *“manual do utilizador”*;
9. O demandante não seguiu as instruções do *“manual do utilizador”*;
10. O demandante deslocou-se à loja demandada em que adquiriu a placa e reclamou que a mesma não funcionava;
11. A trabalhadora C, ao serviço da demandada, informou o demandante que a placa teria de ser analisada por um técnico;
12. Nesse dia foi elaborada a *“Nota de Serviço – Intervenção ao domicílio”* que menciona a avaria relatada pelo demandante como *“Ao ligar a placa, aparece a placa bloqueada e não deixa fazer nada nem sequer liga.”*;
13. O demandante concordou com deslocação de um técnico à sua habitação;
14. No dia 30-12-2019 o demandante deslocou, novamente, à loja da demandada, informou que não queria a reparação, mas a substituição da placa;
15. A trabalhadora C informou o demandante que a substituição só seria concretizada em caso de falta de conformidade da mesma (defeito de fabrico), e que para isso teria de ser analisada tecnicamente;
16. O demandante não concordou, formalizou uma reclamação no livro de reclamações e abandonou a placa na loja;

17. No dia 15-01-2020 a demandada enviou um e-mail ao demandante a informar que a placa teria de ser analisada por centro de assistência técnica no local onde se destinava a ser utilizada;

18. O demandante não respondeu ao e-mail da demandada e a placa ainda se encontra depositada na loja demandada.

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

1. A placa de cozinha manifestou falta de conformidade com o contrato de compra e venda (vulgarmente designado por “defeito de fabrico”);
2. O demandante não foi informado pela demandada, designadamente pela vendedora C, que a placa de cozinha deveria ser instalada por um técnico credenciado em conformidade com as instruções do fabricante e com as normas de segurança locais em vigor.

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, 2, 3, 4, 12, 16 e 17, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 16, pela confissão judicial espontânea do demandante na sua reclamação inicial e nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18, pelo depoimento da testemunha C.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelo demandante com a sua reclamação inicial e pela demandada na audiência arbitral.

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, a existência de instruções sobre a segurança na instalação e utilização da placa de cozinha, designadamente o aviso para que fosse instalada por um técnico qualificado em conformidade com as instruções do fabricante e com as normas de segurança locais em vigor, e a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda.

Revelaram-se determinantes, também, as declarações de parte do demandante, pois, a partir das mesmas, foi possível a este tribunal arbitral concluir que o bem se encontrava acompanhado do “*manual do utilizador*” quando foi adquirido, que a placa não foi instalada por um técnico certificado, mas pelo demandante, que este não leu o “*manual do utilizador*” antes e depois da instalação da placa, que deveria ter seguido as instruções do “*manual do utilizador*”, mas que não as seguiu.

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

Revelou-se determinante, ainda, o depoimento da testemunha C.

A partir do depoimento da testemunha C, trabalhadora da demandada, foi possível apurar que no momento da compra da placa o demandante foi informado que a instalação deveria ser executada por um técnico certificado, que o demandante aceitou que a placa fosse analisada por um técnico na sua habitação para confirmar a existência de alguma desconformidade, que o mesmo acabou por abandonar a placa na loja onde foi adquirida em virtude de pretender a sua substituição e não a sua reparação, e, por fim, que o demandante foi informado que a substituição só seria realizada após ser analisada tecnicamente e confirmada a existência de uma falta de conformidade (defeito de fabrico).

IV. – Enquadramento de Direito:

Pela presente ação arbitral o 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 pelo 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 ao demandante o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço nos termos do **artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 04/08.

Vejamos, então, se assiste razão ao 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, designadamente quanto à sua instalação.

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 placa em causa não manifesta qualquer falta de conformidade e a demandada não violou o direito do 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 placa.

Por isso e contrariamente ao que foi alegado pelo demandante, o bem não se apresenta em desconformidade com o contrato e, consequentemente, 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, o 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 placa e o direito do 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, ao 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 do demandante a ser informado particularmente acerca das características da placa, designadamente quanto à sua instalação, isso seria suficiente, para este tribunal arbitral, reconhecer o direito invocado pelo 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)**.

De facto, a menção na página 40 do referido manual que “*A instalação e manutenção devem ser efetuadas por um técnico qualificado, em conformidade com as instruções do fabricante e com as normas de segurança locais em vigor.*”, é suficiente para este tribunal arbitral concluir que o demandante foi informado acerca desse aspeto específico da placa ou, no limite, 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 “*Manual do Utilizador*”.

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

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 ao 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 ao 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 pelo demandante.

Considerando que o bem encontra-se, atualmente, depositado nas instalações da demandada em Torres Novas, caberá ao demandante decidir o que pretende fazer relativamente ao mesmo, designadamente proceder ao seu levantamento.

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 pelo 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 **€219,50** (duzentos e dezanove euros e cinquenta 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, 31-12-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

