

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1664_2022.

Demandante: **A**

Demandada: **B, S.A.**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 2.º e 3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o fornecedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue (**artigo 3.º/1**), por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 4.º/1**, do mesmo diploma, 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 substituição, à redução adequada do preço e à **resolução do contrato**; **3.º** A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, ao consagrar que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os bens que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**); **4.º** Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato assiste ao consumidor o direito à substituição do bem, nos termos do **artigo 4.º/1**; **5.º** Verifica-se uma falta de conformidade do bem quando o bem adquirido e entregue ao consumidor não corresponde às características constantes do contrato de compra e venda; **6.º** Não tendo a demandada entregado ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à resolução do contrato, nos termos do disposto nos **artigos 3.º/1/2 e 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04.

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente na rua *, 4730-*, no concelho de Vila Verde, apresentou uma reclamação no CIAB, à qual foi atribuída o número 1664_2022, 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, com fundamento na desconformidade do bem adquirido com as características previstas no referido contrato, e na devolução do preço pago pelo bem.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, sem prejuízo da confissão integral e sem reservas das desconformidades imputadas ao bem pela reclamante, pugnando, contudo, a final, pela improcedência da ação e pela sua absolvição do pedido, porquanto considera que à requerente lhe assiste o direito à substituição do bem, mas já não à resolução do contrato de compra e venda.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CIAB 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 CIAB 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 CIAB 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 CIAB 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 CIAB o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CIAB e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CIAB):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CIAB 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 demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A demandante apresentou contestação escrita.

A demandante encontrava-se presente e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª *, Advogada, não tendo as partes, contudo, logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal, em Braga, no dia 16-09-2022, pelas 09:30.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CIAB 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 CIAB 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 arbitral declare a resolução do contrato e condene a demandada na devolução do preço com fundamento na sua falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda celebrado entre ambos.

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 **€499,99**, 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 **€499,99** (quatrocentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CIAB 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 pela demandante na sua reclamação inicial, reafirmada, posteriormente, na fase arbitral deste processo, os documentos juntos aos autos pelo mesmo, as declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas, e, por isso, credíveis, a confissão das desconformidades pela reclamada na sua contestação escrita na

sua contestação, 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. A reclamante e a reclamada celebraram em 05-06-2021 um contrato de compra e venda através do qual aquela adquiriu a esta um telemóvel da marca “Apple”, modelo “iphone SE”, pelo qual pagou o preço de €499,99;
2. Em 09-07-2021 a reclamante denunciou à reclamada um problema no altifalante do telemóvel;
3. A reclamada enviou o telemóvel para a entidade reparadora certificada pela marca “Apple” para ser reparado;
4. A entidade reparadora “EIGE” confirmou a desconformidade e reparou-a;
5. Em 19-10-2021 a reclamante denunciou à reclamada o mesmo problema;
6. A reclamada procedeu à substituição do telemóvel tendo entregue à reclamante um telemóvel novo;
7. Em 05-06-2022 a reclamante denunciou à reclamada mais um problema no telemóvel;
8. A reclamada confirmou a existência da desconformidade e comunicou à reclamante que substituiria, novamente, o telemóvel;
9. A reclamante recusou a substituição do telemóvel pela segunda vez, a que corresponderia um terceiro telemóvel, contando com o adquirido inicialmente;
10. A reclamante perdeu a confiança na reclamada;
11. A reclamante reclamou da reclamada a devolução do dinheiro pago pelo telemóvel;
12. A reclamada recusou a resolução do contrato e a devolução do dinheiro à reclamante aceitando, apenas, a substituição do telemóvel.

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 1/2/3/4/5/6/7/8 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante, pela confissão destes factos pela reclamada na sua contestação escrita e pelos documentos juntos aos autos pelas partes e, ainda, pelo depoimento da testemunha *, técnica reparadora da empresa “EIGE”;

b) Quanto aos factos n.ºs 9/10/11/12 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral e pela confissão destes factos pela reclamada na sua contestação escrita.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelo reclamante, designadamente a fatura-recibo que consubstancia o contrato de fornecimento celebrado entre as partes, a partir do qual foi possível apurar o bem fornecido, o preço pago e a data da sua aquisição.

A partir das declarações de parte prestadas pelo reclamante foi possível, igualmente, apurar as datas em que o reclamante recebeu o bem, em que detetou e denunciou as desconformidades.

A partir do depoimento da testemunha * foi possível confirmar, igualmente, as desconformidades no primeiro, segundo e terceiro telemóvel que a reclamada entregou à reclamante.

A partir da confissão escrita dos factos pela reclamada na sua contestação, que por ser uma confissão arbitral é irretratável e com força probatória plena contra a mesma, enquanto confitente, nos termos e com os efeitos previstos no Código Civil para a confissão judicial.

Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que a demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou os factos constitutivos do direito à resolução do contrato e devolução do preço.



Todavia, da conjugação das normas dos **artigos 2.º e 3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, a demandante sempre estaria dispensada da prova da conformidade do bem no momento da sua aquisição, porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal de desconformidade do bem no momento em que lhe foi entregue.

Incumbia, por isso, à demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, aquelas presunções.

Da prova produzida não logrou, contudo, a demandada afastar a presunção legal, ou seja, ilidi-las mediante prova em contrário, pois, o mesmo não produziu qualquer prova nos autos, designadamente em sede de audiência arbitral, pelo contrário, confessou todos os factos alegados pela reclamante.

IV. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial a demandante pediu a condenação da reclamada na resolução do contrato e a devolução do preço pago pelo telemóvel.

Ora, a questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda dos bem a ausência das características contratadas, constitui uma falta de conformidade e, conseqüentemente, se assiste à demandante o direito à resolução do contrato tal como peticionado pela mesma na sua reclamação inicial.

O **artigo 2.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, dispõe, a esse respeito, que o “1 - O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.”.

O **artigo 3.º/1**, do mesmo diploma, consagra, por sua vez, que o “1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.” e que “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.”.

O **artigo 4.º**, do diploma citado, sob a epígrafe “Direitos do consumidor”, determina 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. 2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor. 3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.”.

Relativamente ao prazo de garantia o **artigo 5.º**, desse diploma, dispõe que “1 - 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, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel. 2 - Tratando-se de coisa móvel usada, o prazo previsto no número anterior pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes. 6 - Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel. 7 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens.”.

Quanto ao prazo de exercício dos direitos consignados no **artigo 5.º** dispõe, por sua vez, o **artigo 5.º-A**, do referido diploma, que “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, sem prejuízo do disposto nos números seguintes. 2 - 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 detectado.”.

Tendo resultado provado da matéria de facto que o bem objeto deste litígio foi adquirido em 05-06-2021, que as faltas de conformidade foram detetadas e denunciadas no prazo de dois meses após a sua verificação pela reclamante, este tribunal arbitral conclui, assim, que a demandante exerceu nos prazos previstos nos citados **artigos 5.º e 5.º-A** os direitos que lhe assistem enquanto consumidora.

Confirmada a tempestividade do exercício de tais direitos este tribunal arbitral terá de responder, então, à questão essencial deste litígio, ou seja, se no momento da venda do bem a ausência das características contratadas constitui uma falta de conformidade à luz das normas acima enunciadas.



Em face da matéria de facto que resultou provada a resposta deste tribunal arbitral é totalmente afirmativa, porquanto o bem em causa não tem, de modo algum, as qualidades e o desempenho que a demandante poderia razoavelmente esperar, atendendo, desde logo, que a reclamada reconheceu as desconformidades e substituiu, por duas vezes, o telemóvel adquirido inicialmente.

De igual modo, a demandada ao vender um bem sem as qualidades e desempenho anunciado pela demandante, não só omitiu uma informação essencial relativa ao bem em causa, e ao fazê-lo violou, desde logo, as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, que consagram os direitos à qualidade dos bens e serviços, o direito à informação, o dever de lealdade e boa-fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos.

Mas, sobretudo, vendeu um bem que não se revelou conforme com a descrição que dele fez, um bem que não possuía as qualidades do bem que apresentou à demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual a demandante o pretendeu destinar e do qual informou a demandante. Ao atuar do modo que atuou a demandada vendeu à demandante um bem em desconformidade com o contrato de compra e venda.

Pese embora a presunção legal de falta de conformidade se reportar à data da entrega do bem ao consumidor, quando a mesma se manifesta no prazo de dois anos, como é o caso dos presentes autos, de acordo com o disposto no **artigo 3.º/2**, acima citado, a verdade é que neste caso específico a demandante não precisaria sequer de beneficiar de tal presunção, dado que resultou suficientemente provado para este tribunal que o bem não tinha as características previstas no contrato de compra e venda.

Este tribunal arbitral responde, assim, afirmativamente à questão objeto deste litígio, ou seja, o dano detetado no telemóvel constitui uma falta de conformidade à luz das normas atrás citadas.

De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pela demandante no sentido da resolução do contrato, pois é um dos direitos que assiste à demandante quando ocorra a falta de conformidade do bem.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, declaro a resolução do contrato de compra e venda e a condenação da demandada no pagamento à demandante da quantia de €499,99, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CIAB.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€499,99** (quatrocentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CIAB 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 CIAB nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CIAB nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 20-10-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

