-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 696/2021

Demandante:

Demandada:

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 utente/consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d)**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **4.º** O prestador de serviço público essencial tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva, adequada e conveniente, 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 a)**, da Lei n.º24/96, de 31/07 e **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **5.º** A discordância e/ou descontentamento do consumidor 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, e/ou uma violação dos Princípios Geral da Boa-fé (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07), e dos Padrões de Qualidade (**artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **6.º** Demonstrando-se que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de fornecimento e, ainda, que a demandada assegurou o direito do demandante à informação em particular deste bem, este tribunal concluiu 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:

O demandante residente na rua localidade de apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número 696/2021, contra a demandada ' ' (doravante designada apenas por ' ").

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 do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, 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 do 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 apresentou contestação escrita na qual se defendeu por impugnação, alegando, em suma, que cumpriu, integralmente, o contrato de fornecimento de sistema de energia solar, e que por isso esta ação arbitral deverá ser julgada totalmente improcedente, por não provada, e a mesma ser absolvida do pedido.

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

Nos termos do regulamento do TRIAVE 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 TRIAVE 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 TRIAVE 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 de o demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do TRIAVE e aquele estar sujeito à arbitragem necessário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do TRIAVE o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

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

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do TRIAVE):
Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do TRIAVE 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 em virtude, desde logo, da ausência da demandada na audiência 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 audiência arbitral realizou-se na sede do Tribuna Arbitral, em no dia 02-09-2021, pelas 16:30.

O demandante estava presente e a demandada ausente e sem representação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do TRIAVE 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 TRIAVE 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 €763,20 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 **€763,20**, 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 **€763,20** (setecentos e sessenta e três euros e vinte cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do TRIAVE 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 partes prestadas pelo reclamante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, o depoimento da testemunha , filha daquele, que revelou um conhecimento direito dos factos e depôs com seriedade, autenticidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade, os documentos juntos aos autos pelas partes, com especial importância o contrato celebrado entre as mesmas, a simulação realizada pela demandada e os históricos de consumos e de faturação, 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. Em 20-05-2020 as partes celebraram um contrato denominado por

2. Através deste contrato o reclamante adquiriu um equipamento de produção de energia solar (" "), pelo qual pagou o preço de €763,20 com Iva incluído à taxa legal em vigor;

3. O foi instalado na habitação do reclamante sita na

4. A celebração do contrato e instalação do painel foi precedida da realização de uma simulação por parte da reclamada que se destinou a apurar a solução que permitiria ao reclamante poupar mais energia anualmente;

5. Da simulação resultou que a melhor solução consistiria na aquisição de um pelo preço de €763,20 que permitiria uma poupança média mensal entre €12,75 e €14,08 a que corresponderia uma poupança anual entre €153,00 e €169,00:

A solução ideal para si

Número de painéis	Poupança média anual[1]
1 painel solar	153 a 169 €

6. O reclamante tomou conhecimento, e declarou-o por escrito no contrato, do resultado da simulação realizada pela reclamada e do número ideal de fotovoltaicos para satisfazer as necessidades de produção e de consumo de energia elétrica do local de instalação:

2. SIMULAÇÃO

O cliente declara que teve conhecimento do resultado da simulação de apresentado no âmbito da contratação do serviço, bem como do número ideal de painéis solares fotovoltaicos para satisfazer as necessidades de produção e de consumo de energia elétrica do local de instalação, conforme os pressupostos definidos no resultado da simulação.	

7. Os resultados da simulação são valores estimados:

Os resultados apresentados neste relatório são valores estimados de forma a maximizar a rentabilidade para cada cliente, com base na informação fornecida pelo cliente no simulador em € de perfis de consumo e perfis de produção solar fotovoltaica e outros pressupostos assumidos pela
Sendo uma estimativa realizada com base nos critérios apresentados anteriormente (os quais permitiram analisar o seu perfil de consumo, com base nos equipamentos elétricos que habitualmente utiliza durante o dia), e dependendo dos resultados das condições específicas do cliente de produção e consumo, ão oferece garantia relativamente aos valores apresentados.

8. Tratam-se de meras estimativas porque a reclamada não pode predizer as condições meteorológicas que se tornarão climáticas e a influência destas no rendimento dos sistemas;

9. Tratando-se de uma energia renovável depende, como a eólica, das condições meteorológicas as quais não são previsíveis a médio ou longo prazo;

10. Os hábitos dos utilizados dos painéis influenciam diretamente os consumos de energia e, por isso, os valores das poupanças reais;

11. Na data da celebração do contrato a faturação média mensal de eletricidade fornecida ao demandante na sua habitação era de €58,37:

Fatura média mensal de eletricidade

58,37€

12. Após a celebração do contrato verificou-se uma redução nos consumos de energia e dos valores das faturas:

13. O valor médio da faturação mensal em 29-06-2020, ou seja, um mês depois da celebração do contrato, era de €61,57;

14. O valor médio da faturação mensal em 28-05-2021, ou seja, um ano após a celebração do contrato era de €54,53;

15. No período de um ano registou-se uma diminuição média mensal de €7,24 no valor da faturação da energia consumida.

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 pelo contrato junto aos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 4/5 pela simulação junta aos autos;

c) Quanto ao facto n.º6 pelo contrato junto aos autos;

d) Quanto ao facto n.º7 pela simulação junta aos autos;

e) Quanto aos factos n.ºs 8/9/10 pelas regras da experiência e pelos juízos da normalidade da vida;

f) Quanto ao facto n.º11 pela simulação junta aos autos;

g) Quanto aos factos n.ºs 12/13/14/15 pelos históricos de consumos e faturação juntos aos autos com a contestação da reclamada.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes pois a partir dos mesmos este tribunal arbitral conseguiu concluir, desde logo, pela confirmação da tese apresentada pela reclamada e pela inconsistência factual da causa de pedir apresentada pelo demandante.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato, a data em que foi celebrado, a natureza do bem adquirido, o respetivo preço e a confirmação, por escrito, pelo reclamante, que tomou conhecimento da simulação realizada pela reclamada antes da celebração do contrato.

A partir da simulação foi possível a este tribunal arbitral apurar, também, que a simulação determinou a solução a que permitiria uma poupança maior para o reclamante, por um lado, e que a mesma menciona, expressamente, que se trata de ume estimativa que a reclamada não garante que se verifique na medida em que há fatores externos (meteorologia e hábitos dos consumidores), que a mesma não domina.

A partir, ainda, dos históricos de consumo e de faturação do reclamante foi possível apurar, com especial interesse para esta causa arbitral, que um ano após a celebração do contrato verificou-se uma diminuição da faturação média mensal na ordem dos €7,24, concluindo-se, então, que contrariamente ao que foi alegado pelo reclamante, a faturação não só não aumentou como se registou uma diminuição na ordem daquele valor médio mensal.

As declarações de parte do reclamante e o depoimento testemunhal da sua filha não se revelaram suficientemente fortes para provar a tese apresentada por aquele, por um lado, e para destruir a tese enunciada pela reclamada, por outro, na medida em que se limitaram a

alegar que após a celebração do contrato verificou-se um aumento do valor da faturação mensal, facto desmentido pelos históricos apresentados pela demandada.

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 não obteve as poupanças médias mensais e anuais apresentadas pela reclamada.

Por sua vez a demandada 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 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, por um lado.

Por outro lado, alega, ainda, que as estimativas de poupanças mensais e anuais não passam disso mesmo, ou seja, estimativas sujeitas a fatores externos que não controla e por isso não garante que se verifiquem, como são o caso da meteorologia e dos hábitos de consumo dos consumidos.

Alega, por fim, que os históricos de consumos e faturação demonstram, claramente, uma redação do valor da faturação média mensal.

Vejamos, 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, o dever de informação que sobre si impende, previsto no **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, e os princípios geral da boa-fé e de padrões de qualidade, previstos, também, nos artigos 3.º e 7.º, do último diploma citado, que assiste ao demandante enquanto utente/consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto às características principais do bem e de todas as questões relativas ao contrato de fornecimento celebrado entre as partes.

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 bem em causa não manifesta qualquer falta de conformidade e a demandada não violou os direitos do demandante enquanto utente/consumidor e o seu dever de informação previsto na Lei n.º23/96, de 26/07.

Quanto à primeira questão resultou suficientemente da matéria de facto provada que não foi detetado qualquer falta de conformidade, total ou parcial, do painel adquirido pelo reclamante, porquanto os históricos de consumo faturação apresentados pela reclamada com a sua contestação escrita permitiram concluir que após a celebração daquele registou-se uma diminuição do valor da faturação média mensal.

É verdade que o valor da redução é inferior ao valor previsto na simulação, todavia, também resultou provado que a simulação assenta numa estimativa, que a reclamada não garantiu a verificação dos valores estimados, pelas razões acima enunciadas, e que o reclamante declarou, por escrito, no contrato, que tomou conhecimento da simulação, concordando, desse modo, com os seus termos e condições.

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 fornecimento 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, ao 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 <u>responde, então, negativamente à primeira questão</u>, não reconhecendo, desse modo, a falta de conformidade do painel e o direito do demandante à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço.

Caso a resposta à <u>segunda questão</u> fosse afirmativa, confirmando-se, por aí, a violação do direito do demandante a ser informado particularmente acerca das características do painel e de todas os termos e condições do contrato, 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 <u>resposta deste tribunal arbitral não é afirmativa</u>, 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 a)** e o dever de informação previsto no **artigo 4.º**, acima citados.

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou ao demandante, na medida em que este teve acesso à simulação e aos seus termos e condições, por um lado, e que do contrato consta toda a

informação a que o demandante teria direito e que aquela tinha o dever de prestar, por outro.

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.

Nos dias de hoje não é desculpável que alguém celebre um contrato e adquira um bem e não leia minimamente o seu conteúdo e os documentos que o acompanham.
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 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 pelo 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 pelo demandante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do TRIAVE.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€763,20** (setecentos e sessenta e três euros e vinte cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do TRIAVE 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 TRIAVE nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

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

Braga, 16-11-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,