TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

CENTROS DE ARBITRAGEM

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 789/2020.

Demandante: ,

Demandada:

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** 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; **4.º** Não tendo a demandada entregue ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à reparação do bem sem encargos ou, não sendo possível a reparação, a resolução do contrato e a devolução do preço, 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:

O demandante , residente na , no concelho de apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 789/2020, contra a demandada " ".

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 reparação do bem no âmbito da garantia legal, ou, não sendo possível, 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 não interveio na fase "arbitral" deste processo não tendo apresentado contestação escrita ou oral, nem comparecido na audiência arbitral.

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 do 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 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 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.

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.

O demandante encontrava-se presente na audiência arbitral e a demandada não se encontrava presente nem se fez representar.

A audiência arbitral realizou-se no auditório municipal de Fafe, em Fafe, no dia 31-08-2020, pelas 14:30.

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**).

A demandante pretende a reparação do bem em causa (computador), ou, não sendo possível, 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 demandante pagou pelo bem objeto deste litígio a quantia de €549,99 e agora pretende a sua reparação, que foi orçamentada em €80,00, pela demandada, e, subsidiariamente, 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 **€549,00**, 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 **€549,99** (quinhentos e quarenta 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 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 pelo demandante, as declarações de parte do mesmo e o depoimento da testemunha , em que ambas se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas, genuínas e sem qualquer sinal de contradição entre si, e, por isso, credíveis, os documentos juntos aos autos pelo demandante, a inspeção ao bem, 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 23-09-2019 um contrato de compra e venda de um computador, da marca "", modelo "", pelo preço de €549,99 – cfr. Doc.1 junto com a reclamação inicial;

2. O demandante encontrava-se acompanhado da testemunha no momento da compra do computador;

3. A testemunha é engenheiro informático com doze anos de experiência;

4. Foi esta testemunha que aconselhou o demandante a adquirir o computador dessa marca e modelo na loja da demandada;

5. No final de setembro/início de outubro o demandante detetou a existência de manchas na tampa da cobertura exterior do computador, designada pela demandada como "] ." – cfr. fotografia junta aos autos;

6. O demandante solicitou uma opinião à testemunha relativamente à causa possível das manchas;

7. A testemunha apontou como causa provável das manchas a deterioração da pintura causada pelo calor decorrente do aquecimento do computador quando se encontra em modo de funcionamento;

8. Nesse período deslocou-se à loja da demandada em Fafe e denunciou as manchas existentes na tampa da cobertura do computador;

9. A colaboradora da demandada presente na loja de Fafe registou a reclamação e fotografou as manchas denunciadas pelo demandante;

10. Desde esse momento até 25-01-2020 manteve contatos telefónicos regulares com a demandada no sentido de obter uma decisão da parte da mesma relativamente à reparação do bem;

11. Em 25-01-2020 a demandada contactou telefonicamente o demandante e solicitou-lhe que entregasse o computador na loja de para ser analisado pelos serviços técnicos;

12. Nessa data o demandante entregou o computador na loja de ;

13. Em 14-02-2020 a demandada comunicou telefonicamente ao demandante que não repararia o computador ao abrigo da garantia contratual porquanto as manchas denunciadas resultam de mau uso ou mau acondicionamento do computador;

14. Nessa data o demandante deslocou-se à loja de , levantou o computador e reclamou no livro de reclamações – cfr. Doc.4 junto com a reclamação inicial;

15. Nessa data a demandada entregou, igualmente, ao demandante, uma cópia do relatório técnico elaborado pela empresa " " – Doc.3 junto com a reclamação inicial;

16. A empresa " " presta serviços de reparação de computadores da marca " ";

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

1. O demandante usa mal ou acondiciona mal o computador;

2. As manchas são marcas de desgaste originadas por mau uso ou mau acondicionamento do computador.

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, 5, 14 e 15, pelos documentos juntos aos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16, pelas declarações de parte da demandante;

c) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 6 e 7, pelo depoimento da testemunha l

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelo demandante com a sua reclamação inicial.

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 denúncia de falta de conformidade do bem apresentada pelo demandante e os seus respetivos fundamentos.

Revelaram-se determinantes, também, as declarações de parte do demandante, pois, a partir das mesmas, foi possível a este tribunal arbitral concluir a data em que se manifestou a falta de conformidade do bem, a natureza da falta de conformidade, a data e o modo que a mesma foi denunciada pelo demandante à demandada e que aquele usa e acondiciona corretamente o computador.

Revelou-se determinante, também, o depoimento da testemunha , engenheiro informático, com doze anos de experiência, que acompanhou o demandante na aquisição do bem, que foi quem aconselhou a marca, modelo e local de compra ao demandante, que confirmou ter visto as manchas pouco tempo depois (fim de setembro/início de outubro), da aquisição do computador, que confirmou a inexistência de riscos,

mossas ou outros danos resultantes de mau uso ou mau acondicionamento e, ainda, aponto como causa provável da origem das manchas a deterioração da pintura causada pelo calor decorrente do aquecimento do computador quando se encontra em modo de funcionamento.

Por sua vez, a demandante não logrou ilidir as presunções legais resultantes dos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, porquanto, pese embora a ausência de contestação, oral ou escrita, e de presença na audiência arbitral, não tenham como consequência a confissão dos factos, tal como resulta do disposto no **artigo 35.º**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), a verdade que recaía sobre a mesma os ónus de provar que a falta de conformidade não lhe era imputável e, ainda, resultava de mau uso ou mau acondicionamento por parte do demandante.

IV. – Enquadramento de Direito:

Pela presente ação arbitral a demandante pretende e reparação do bem ao abrigo da garantia legal, ou, não sendo possível, resolução do contrato de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo.

O tribunal arbitral desconhece, contudo, qual seja a pretensão da demandada, todavia, em face do seu silêncio e da sua ausência na audiência arbitral, não lhe é difícil concluir que pugne pela improcedência da ação arbitral, desde logo em virtude das comunicações trocadas com o demandante que este juntou aos autos com a sua reclamação inicial, designadamente o relatório técnico da empresa " , prestadora de serviços daquele, que aponta o "mau uso ou mau acondicionamento do equipamento" como causa das anomalias denunciadas pelo demandante.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante nas suas pretensões:

Temos, então, que a demandante formulou dois pedidos, um principal, relativo à reparação do bem, e outro subsidiário, relativo à resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem, para a eventualidade da reparação não ser possível.

Este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre estes dois pedidos, na certeza, porém, que o ponto de partida é exatamente o mesmo, ou seja, as partes celebraram um contrato de compra e venda, que tem por objeto um bem que manifestou uma falta de conformidade, que foi denunciada pelo demandante à demandada, que esta recusou reparar com fundamento no mau uso ou mau acondicionamento, mas relativamente ao qual não logrou ilidir as presunções previstas nos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, e, ainda, que o demandante

conseguiu, por sua vez, demonstrar, suficientemente, que a desconformidade não tem a origem apontada pela demandada, mas, ao invés uma desconformidade que resulta de um defeito de fabrico.

Estes são os factos essenciais que resultam da matéria de facto dada como provada a que este tribunal arbitral aplicará o direito para a busca da verdade da material e da justa composição do litígio.
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, desse modo, 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 entregado 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. 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 23-09-2019, que a falta de conformidade foi detetada no final de setembro/início de outubro e denunciada nesse período, este tribunal arbitral conclui, assim, que o demandante exerceu nos prazos previstos nos citados **artigos 5.º** e **5.º-A** os direitos que lhe assistem enquanto consumidor.

Confirmada a tempestividade do exercício de tais direitos este tribunal arbitral teria de responder, então, à questão essencial deste litígio, ou seja, se a existência de manchas na cobertura exterior do computador (designado por "LCD Cover" pela demandada), 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 a cobertura exterior do computador não se encontra conforme com a descrição que dele foi feita pela demandada, enquanto vendedora, assim como não possui as qualidades apresentados ao demandante no momento da compra.

Se é verdade que a demandada não ilidiu a presunção legal prevista no **artigo 2.º/2-alínea a)**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, presunção essa que beneficia o demandante, enquanto consumidor, o que seria bastante para este tribunal arbitral concluir, desde logo, pela falta de conformidade denunciada, não é menos verdade e, por isso, é relevante, que a demandada não provou, igualmente, o mau uso ou mau acondicionamento como causa da anomalia, por um lado, e que o demandante provou, por sua vez, que usa e acondiciona corretamente o computador, por outro.

Acresce que através do depoimento da testemunha , com doze anos de experiência, que aconselhou e acompanhou o demandante no momento da compra do bem, foi possível a este tribunal arbitral concluir que o computador não tem riscos, mossas ou outro tipo de sequelas resultantes de mau uso ou mau acondicionamento.

Pelo contrário, as manchas existentes na cobertura exterior do computador, que se encontram registadas na fotografia junta aos autos pelo demandante, e que o signatário do presente confirmou por inspeção presencial do bem, exibido para o efeito pelo demandante, resultarão, certamente, de um defeito de fabrico, tendo aquela testemunha apontado como causa provável das manchas a deterioração da pintura causada pelo calor decorrente do aquecimento do computador quando se encontra em modo de funcionamento.

Por isso responde afirmativamente ao pedido formulado pela demandante no sentido da reparação do bem, pois, à data da denúncia vigorava, como ainda vigor na data de hoje, o prazo de garantia de dois anos, a denúncia da falta de conformidade foi realizada dentro do prazo de dois meses previsto para o efeito e, por fim, a reparação é um dos direitos que assiste ao demandante quando ocorre a falta de conformidade do bem.

Em suma: em face do exposto este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência do pedido de reparação do bem objeto deste litígio sem quaisquer encargos para o demandante.

Para a eventualidade de não ser possível a substituição do bem, nos termos acima expostos, e de modo salvaguardar que este tribunal arbitral decide, definitivamente, este litígio, em cumprimento do princípio da tutela jurisdicional efetiva, importará, ainda, que se pronuncie, ainda que a título subsidiário, acerca do pedido de resolução do contrato de compra e venda.

Quanto ao pedido de resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem este tribunal arbitral julga-o, também, procedente, por provado, mas a título subsidiário, ou seja, a resolução do contrato de compra e venda fica dependente da verificação de um evento futuro que este tribunal arbitral não está, neste momento, em condições de confirmar, e que diz respeito à possibilidade de reparação do bem que manifestou falta de conformidade.

Assim, caso a demandada esteja em condições de proceder à reparação do bem, a resolução do contrato de compra e venda não produzirá efeitos e, consequentemente, aquela não fica obrigada a devolver o preço pago pelo demandante com a aquisição do bem e este a devolver à demandada o bem que se encontra na sua posse atualmente.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada,** a presente ação arbitral e, consequentemente, **condeno a demandada a reparar, sem encargos para o demandante,** o **bem objeto deste litígio**, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da presente data ou, não sendo possível reparação do bem, nos termos atrás referidos, **declaro a resolução do contrato de compra e venda** e **condeno a demandada a devolver à demandante a quantia de €549,99** e o **demandante a devolver o computador que se encontra na sua posse atualmente**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do Triave.

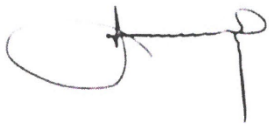
VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€549,99** (quinhentos e quarenta 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 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, 01-09-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,