

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2356_2024.

Demandantes.

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra 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 do fornecimento de bens defeituosos (**artigo 12.º**); **2.º** Não tendo a demandada fornecimento o bem em conformidade com o contrato celebrado com os demandantes assiste-lhe o direito à resolução do contrato e a ser indemnizado pelos danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**); **3.º** O direito à indemnização pelos danos pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais; **4.º** Sobre os demandantes recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil); **5.º** Tendo os demandantes logrado provar os factos constitutivos assiste-lhe o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais alegados.

I. - Relatório:

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

Os demandantes

, residentes na

, apresentaram uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída

o número **2356_2024**, contra a demandada.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da indisponibilidade das partes para o efeito, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa dos demandantes.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, 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 o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial dos demandantes não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na declaração de resolução do contrato e na condenação da demandada no pagamento da quantia total de €565,00 com fundamento na desconformidade do bem com o contrato celebrado entre as partes e nos danos patrimoniais causados pela atuação ilícita da demandada.

A demandada não apresentou contestação oral ou escrita e esteve ausente e sem representação na audiência arbitral.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

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

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

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

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP 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, assim como para apresentarem todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, no Porto, no dia 17-12-2024, pelas 15:17.

Os demandantes estiveram presentes na audiência arbitral e as demandadas ausentes e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: Omissão de apresentação de contestação pela demandada:

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CICAP, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações dos demandantes”*.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pelos demandantes.

Conclui-se, então, que 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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP 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**).

Os demandantes pretendem que este tribunal declare a resolução do contrato e condene a demandada no pagamento da quantia de €565,00 com fundamento na desconformidade do bem com o contrato celebrado entre as partes e nos danos patrimoniais causados pela atuação ilícita da demandada.

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€565,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pelos demandantes.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelos demandantes, as declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados pelos documentos juntos aos autos, 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 12-08-2022 a demandante esposa celebrou com a demandada um contrato de compra e venda de uma TV LED HISENSE 43A63H, pelo montante de €375,00;
2. Em 14-11-2023 os demandantes comunicaram à demandada a desconformidade de que o bem padecia, nomeadamente, uma incapacidade na leitura de ficheiros via usb;
3. Em 15-12-2023 foi efetuada uma intervenção, na qual foi substituída a “board”, após o técnico da demandada confirmar a existência da anomalia tendo a TV ficado a funcionar;
4. Em 11-03-2024 foi feito novo pedido de intervenção, com a mesma avaria;

5. A 19-03-2024 o técnico desloca-se a casa dos demandantes, verifica a existência de anomalia, não a corrige e reagenda para análise;
6. A 08-04-2024, o técnico volta a casa dos demandantes, efetua a troca da “board”, e escreve no relatório que isso resolveu o problema;
7. Como o problema aparecia após atualizações de software do equipamento, atualiza o software e indica que o TV ficou de novo avariado;
8. Faz questão de escrever que o problema se verifica com o “mesmo ficheiro” o que mostra que o ficheiro utilizado é compatível com a TV (de acordo com o manual), e é lido corretamente quando a TV não se encontra avariada;
9. Na mesma data, o técnico recolhe a TV para análise na empresa de reparações;
10. No 14-05-2024 (1 mês e 6 dias depois da recolha, e 2 meses e 3 dias depois do início do pedido de intervenção), a TV é devolvida no estado em que foi recolhida (sem reparação), indicando a empresa de reparação, que não há anomalia, o que vai contra os relatórios dos técnicos que repararam por 2 vezes a TV em casa, alegando a incompatibilidade dos ficheiros, quando os relatórios técnicos feitos em casa, notam que o ficheiro é lido quando a TV funciona (o que prova a compatibilidade), e deixa de ser lido quando a TV avaria;
11. A TV lê apenas metade dos ficheiros que se encontram na pendrive;
12. Por diversas vezes os demandantes requereram junto da demandada a substituição do equipamento ou, em alternativa, a resolução contratual;

13. A demandada considerou sempre que o ónus de atender a tal pretensão recaía sobre o produtor/fabricante (marca) e que, na avaliação efetuada pelo centro técnico, não fora detetada qualquer desconformidade sobre o bem;
14. Desde 11-03-2024 os demandantes encontram-se sem poder usufruir na plenitude do TV comprado novo;
15. Durante uma parte do tempo, a Tv também esteve avariada, e foi retido “para reparação” por tempo superior ao legal;
16. Os demandantes não puderam usufruir do TV plenamente;
17. Os demandantes deslocaram-se a Santa Maria da Feira por duas vezes para reportar a situação pessoalmente à demandada (telefones e emails não obtinham resposta), e outra para tentativa de mediação com departamento de conflitos de consumo da CM Feira;
18. Os demandantes perderam tempo em contactos de email (dezenas), e telefonemas com a empresa vendedora, a empresa reparadora, o fabricante, o departamento de conflitos da CM Feira, a DECO norte (parceria com CM Feira), e, recentemente, o CICAP.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-18 pelas declarações de parte prestadas pelos demandantes e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada relevaram-se essenciais os meios de prova indicados na “motivação”.

Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que os demandantes cumpriram o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provaram os factos constitutivos do direito a exigir da demandada a resolução do contrato e a indemnização dos danos patrimoniais que lhe foram causados.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 33.º/2**, consagra que a ausência de contestação não tem como consequência a aceitação das alegações da demandante, também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a conduta da demandada que, neste caso, optou por não participar na fase arbitral deste processo.

Este tribunal arbitral concluiu, assim, que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, e, por isso, não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil.

V. – Enquadramento de Direito:

Este tribunal arbitral foi convocado para decidir se a atuação da demandada causou danos aos demandantes e, em caso de resposta afirmativa, qual a sua dimensão, qualitativa e quantitativa, e a existência, ou não, do direito a serem indemnizados pelos mesmos.

Resultou provado para este tribunal que a demandada forneceu um bem desconforme com o contrato de compra e venda celebrado com os demandantes, designadamente que o bem fornecido se revela desconforme com o que havia sido acordado previamente à sua aquisição.

A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra 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**).

A prestação de um serviço em que os bens fornecidos e aplicados revelem desconformidades traduz-se na prestação de um serviço defeituoso.

Não tendo a demandada fornecimento o bem em conformidade com o contrato celebrado com os demandantes assiste-lhe o direito à resolução do contrato e a ser indemnizado pelos danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

O direito à indemnização pelos danos pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais.

Sobre os demandantes recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

Tendo os demandantes logrado provar os factos constitutivos assiste-lhe o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais alegados.

Tendo os demandantes provado os factos relativos aos demais pedidos formulados, dando, por isso, cumprimento ao ónus da prova previsto no citado **artigo 342.º**, do Código Civil, este tribunal arbitral julga totalmente procedente, por provado, o pedido de indemnização dos danos patrimoniais e, conseqüentemente, condena a demandada no pedido.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato e condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €565,00,00 a título de indemnização**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€565,00** (quinhentos e sessenta e cinco euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

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

Braga, 28-12-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

