

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 441_2025.

Demandante: _____

Demandada: _____

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, 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, por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, 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 proporcional 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** Tendo a demandada reparado as desconformidades denunciadas pelo demandante, no prazo de reparação legalmente previsto para o efeito, e não sendo as desconformidades coincidentes, não assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

I. - Relatório:

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

O demandante _____, residente na _____
na Póvoa de Varzim, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **441_2025**, contra a demandada _____

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, 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 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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consiste na resolução do contrato de compra e venda e na condenação da demandada na devolução do preço pago pelo bem acrescido de juros de mora vencidos e vincendos.

A demandada contestou a ação arbitral, defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e pela sua absolvição dos pedidos, alegando, para o efeito, que as desconformidades denunciadas não são coincidentes, que as mesmas foram reparadas no prazo legal, que o bem se encontra reparado e pronto para se levantado pelo demandante e que por isso não lhe assiste o direito à resolução contratual e à devolução do preço que pagou pelo bem.

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, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 17-04-2025, pelas 10:00.

O demandante esteve e representado pela Sr.^a Dr.^a _____, Juísta da DECO, e a demandada representada pela Sr.^a Dr.^a _____, Advogada, não tendo as partes logrado 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:

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**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato de compra e venda e condene a demandada na devolução do preço do bem e a demandada pretende, por sua vez, que a ação arbitral seja julgada totalmente improcedente, por não provada, e absolvida do pedido.

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 **€313,09** recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do bem (monitor de computador), objeto deste litígio arbitral.

Cumpra, 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, os factos confessados, admitidos por acordo e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral, o depoimento da testemunha trabalhador da demandada, os 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. A demandada é uma sociedade comercial que se dedica com fim lucrativo à venda a retalho de eletrodomésticos;
2. O demandante celebrou com a demandada, à distância, através do portal desta na internet, um contrato de compra e venda através do qual lhe adquiriu um monitor de computador da marca “M27Q”, modelo “IPS QuadHD”, pelo preço de €313,09;
3. O demandante pagou o preço do monitor;
4. A demandada entregou o monitor no domicílio do demandante;
5. O demandante começou a usar o monitor logo que o recebeu;
6. O monitor funcionou sem problemas desde a sua receção, em maio de 2024, até 16-09-2024;
7. Em 17-09-2024 o demandante deslocou-se à loja da demandada e denunciou que o monitor não ligava
8. A demandante encaminhou o monitor para o fornecedor;

9. O fornecedor reparou o monitor substituindo a sua tela;

10. A demandada contactou o demandante no dia 17-10-2024 e informou-o que o monitor se encontrava reparado e pronto para ser levantado;

11. O demandante levantou o monitor no dia 18-10-2024;

12. O demandante começou a usar o monitor a partir dessa data;

13. O problema de funcionamento denunciado em 17-09-2024 encontrava-se resolvido;

14. Ao usar o computador o demandante constatou, logo no dia 18/10, que o mesmo apresentava outro problema de funcionamento que descreveu à demandada como sendo uma luz branca intermitente que apenas se desligava quando desligava o cabo de alimentação da tomada;

15. Em 22-10-2024 o demandante deslocou-se à loja da demandada, denunciou a situação e deixou o monitor para ser analisado;

16. Em 24-10-2024 o demandante apresentou uma reclamação no livro de reclamações eletrónico da demandada a denunciar a situação e a pedir a reparação urgente do monitor, a sua substituição ou a devolução do preço que pagou;

17. Em 30-10-2024 a demandada informa o demandante que encaminhou o monitor para o fornecedor;

18. A demandada não substituiu o monitor por um novo;

19. Em 30-10-2024 a demandada informa, por escrito, através de e-mail, o demandante, que o monitor foi encaminhado para o fornecedor;

20. Em 31-10-2024 o demandante apresenta nova reclamação no livro de reclamações eletrónico pedindo a resolução do contrato e a devolução do preço;

21. Em 13-11-2024 a demandada informou, por escrito, através de e-mail, o demandante, que o monitor se encontrava reparado e que no dia seguinte estaria disponível para ser levantado;

22. O demandante não levantou o monitor;

23. Em 31-01-2025 a demandante contacta telefonicamente o demandante e este informa-a que não levantaria o monitor porque o assunto já se encontraria a ser tratado no CICAP;

24. O monitor encontra-se reparado e disponível para ser levantado desde o dia 14-11-2024;

25. A situação denunciada em setembro de 2024 é distinta da situação denunciada em outubro de 2024.

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 ao facto n.º1 por se tratar de facto notório e de conhecimento público;
- b) Quanto ao facto n.º2 por acordo das partes e pela fatura-recibo junta aos autos pelas partes;
- c) Quanto aos n.ºs 3-4 por acordo das partes;

- d) Quanto aos factos n.ºs 5-6 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- e) Quanto ao facto n.º7 por acordo das partes;
- f) Quanto aos factos n.ºs 8-9 pelo depoimento da testemunha
- g) Quanto aos factos n.ºs 10-11 por acordo das partes;
- h) Quanto ao facto n.º12 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- i) Quanto ao facto n.º13 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha
- j) Quanto ao facto n.º14 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- k) Quanto aos factos n.ºs 15-17 por acordo das partes, pelas cópias das reclamações do demandante e pelas comunicações escritas trocadas entre as partes;
- l) Quanto ao facto n.º18 pelo depoimento da testemunha;
- m) Quanto ao facto n.º19 pela comunicação escrita da demandada dirigida ao demandante e por acordo das partes;
- n) Quanto ao facto n.º20 pela cópia da reclamação escrita e por acordo das partes;
- o) Quanto ao facto n.º21 pelo Doc.5 junto com a contestação;
- p) Quanto ao facto n.º22 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- q) Quanto ao facto n.º23 pelo depoimento da testemunha

- r) Quanto ao facto n.º24 pelo depoimento da testemunha [redacted] e pelo Doc.5 junto com a contestação;
- s) Quanto ao facto n.º25 pelo depoimento da testemunha [redacted]

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se essenciais os meios de prova acima enunciados e os factos admitidos por acordo.

Dos meios de prova acima citados revelaram-se essenciais as declarações de parte prestadas pelo demandante, o depoimento da testemunha [redacted] e as comunicações trocadas entre as partes, designadamente o e-mail junto aos autos como Doc.5 com a contestação.

Da conjugação do depoimento daquela testemunha e do Doc.5 junto com a contestação este tribunal arbitral formou duas convicções: 1.ª O problema denunciado em setembro de 2024 é distinto do problema denunciado em outubro de 2024; 2.ª A demandada respeitou o prazo de reparação de trinta dias previsto na lei (Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10).

A partir do depoimento da testemunha [redacted] e do Doc.5 junto com a contestação este tribunal arbitral formou, ainda, a convicção que o monitor se encontra reparado desde novembro de 2024 e disponível para ser levantado pelo demandante junto da loja da demandada.

A partir das declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral este tribunal arbitral formou, igualmente, a convicção que os problemas denunciados em setembro e outubro são distintos, que o demandante foi contactado para levantar o monitor e que aquele se recusou a fazê-lo, porquanto as mesmas consubstanciam, desde logo, uma confissão, espontânea e sem reservas, de factos relevantes.

Ora, estas declarações do demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão arbitral espontânea feita a partir das declarações de parte prestadas na audiência arbitral e que nos termos do **artigo 358.º/4**, do Código Civil, é apreciada livremente pelo tribunal.

Sendo certo que este Tribunal Arbitral a apreciou no sentido de lhe conferir, precisamente, o efeito resultante do já citado **artigo 352.º**, do Código Civil, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pelo demandante da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, provar, também, que o demandante tinha consciência que os problemas denunciados em setembro e outubro eram distintos, como, aliás, disse-o na sua reclamação inicial.

O demandante não logrou, assim, provar, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, o facto constitutivo do direito à resolução do contrato e devolução do preço, e a demandada conseguiu, por sua vez, provar os factos impeditivos do direito alegado pelo demandante, de acordo com o disposto no **artigo 342.º/2**, acima citado.

O demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (*“11 - Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”*), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que *“2. As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, exceto nos casos em que a lei o proibir.”*, o que a mesma logrou com sucesso.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução do contrato de compra e venda e às consequências jurídicas da referida resolução.

Este tribunal foi convocado para responder à questão seguinte: estavam reunidos os pressupostos legais para o demandante resolver o contrato de compra e venda e exigir da demandada a devolução do preço?

Vejamos, por isso, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:

Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, 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, por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução proporcional do preço e à **resolução do contrato**.

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.

Tendo a demandada reparado as desconformidades denunciadas pelo demandante, no prazo de reparação legalmente previsto para o efeito, e não sendo as desconformidades coincidentes, não assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

Em suma: em face do exposto este tribunal conclui, assim, pela improcedência total da ação, por não provada, e, conseqüentemente, pela absolvição da demandada do pedido.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, 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 **€313,09** (trezentos e treze euros e nove cêntimos), 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, 18-04-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

