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

CENTROS DE ARBITRAGEM

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 360/2020.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O fornecedor que violando o contrato de fornecimento e os princípios e deveres resultantes da Lei n.º24/96, de 31/07 (**artigos 4.º**, **8.º** e **9.º**), forneceu ao consumidor um bem desconforme com o contrato, causando-lhe, desse modo, um dano patrimonial, tem o dever de indemniza-lo, nos termos conjugados dos **artigos 562.º** e **563.º**, do Código Civil, e do **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

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 360/2020, contra a demandada " " acima melhor identificada.

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 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 consistem, em suma, na condenação da demandada " " no reembolso do valor pago pelo mesmo a esta por conta do disjuntor que foi instalado no termoacumulador na sua habitação.

Por sua vez a demandada não interveio na fase "arbitral" deste processo desconhecendo, por isso, este tribunal a posição da mesma relativamente aos factos e ao pedido do demandante.

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 regulamento do TRIAVE e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir todos 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.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, tendo o demandante reiterado o teor da sua reclamação inicial e, a demandada, optado por não se pronunciar.

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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se em Cabeceiras de Basto, no salão nobre dos Paços do Concelho, no dia 28-07-2020, pelas 15:00.

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

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 e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

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

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**).

Pela presente ação arbitral o demandante pretende a condenação da demandada no reembolso da quantia paga pelo mesmo àquela por conta do disjuntor instalado no termoacumulador da sua habitação, no montante de **€69,86**.

Analisados 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 **€69,86**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor que o demandante pretende ver reembolsado pela demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€69,86**, (sessenta e nova euros e oitenta e seis cêntimos), nos termos do **artigo 297.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, os documentos juntos aos autos pelo mesmo, as suas declarações de parte que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâncas, autênticas e genuínas, e, por isso, credíveis, 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 20-11-2019 as partes celebraram um contrato de fornecimento com as condições particulares seguintes:

a) Objeto: Fornecimento de equipamento do tipo termoacumulador para aquecimento de água;

b) Preço: €309,61, com Iva incluído, discriminado do modo seguinte:

   i) Instalação do termoacumulador - €75,01;
   ii) Lydos Eco 80 - €234,60;
   iii) Trabalhados adicionais (termoacumulador) – €0,00.

c) Condições de pagamento: pagamento do valor total de uma só vez ou em prestações mensais após 15 dias da data da instalação dos equipamentos;

d) Modalidade de pagamento: pagamento em conjunto e nos mesmos termos que o preço da energia com as faturas emitidas ao abrigo do contrato de fornecimento de energia celebrado com a demandada, em vinte e quatro mensalidades.

2. Na mesma data as partes celebraram, também, o acordo para pagamento do preço global devido pelo fornecimento do termoacumulador em vinte e quatro prestações mensais e sucessivas, com início no mês de dezembro de 2019, na mesma data de pagamento da fatura relativa ao fornecimento de energia elétrica;

3. Previamente à instalação do termoacumulador a demandada questionou o demandante se no quadro elétrico da sua habitação dispunha de um disjuntor exclusivo para o termoacumulador;

4. A demandada estabeleceu a existência de tal disjuntor exclusivo como condição para instalação do termoacumulador;

5. O demandante respondeu afirmativamente quanto à existência do disjuntor exclusivo para o termoacumulador;

6. A demandada contratou a empresa " " para instalação do termoacumulador;

7. O técnico da empresa " " não inspecionou o quadro elétrico da habitação da demandada antes da instalação do termoacumulador;

8. O mesmo se passou com demandada que não realizou qualquer inspeção ao referido quadro elétrico;

9. No decurso da operação de instalação do termoacumulador o demandante constatou que o técnico da empresa " " estava a instalar um disjuntor diferencial;

10. O demandante informou o referido técnico da existência de um disjuntor diferencial no quadro elétrico da habitação destinado exclusivamente para o termoacumulador;

11. O técnico da empresa " " informou o demandante que é prática comum que a instalação do disjuntor;

12. O demandante informou, então, o dito técnico, assim como a demandada, através de contacto telefónico, que não aceitaria pagar qualquer quantia adicional para além da prevista no contrato, designadamente por conta daquele disjuntor;

13. A demandada debitou ao demandante a quantia de €69,86, relativa ao disjuntor instalado pela empresa " ";

14. O demandante comunicou à demandada que não pagaria essa quantia;

15. Posteriormente, já depois de apresentar a reclamação inicial, efetuou o pagamento e peticionou o seu reembolso.

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, 13, 14 e 15, pelos documentos juntos aos autos com a reclamação inicial;

b) Quanto aos factos n.ºs 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, pelas declarações de parte do demandante.

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 fornecimento do termoacumulador, o seu preço, os trabalhos a realizar, as condições de pagamento e a modalidade de pagamento.

Foi possível apurar, igualmente, que tal contrato não menciona, direta ou indiretamente, a instalação de nenhum disjuntor diferencial, sendo certo que ainda que constasse indiretamente, por exemplo na parte relativa a "Trabalhos adicionais", de modo algum poderia ser cobrada qualquer quantia ao demandante, porquanto esse ponto da descrição do objeto do contrato não representou qualquer custo para o demandante.

Ainda a partir dos documentos foi possível a este tribunal arbitral confirmar que foi celebrado um acordo para pagamento vinte e quatro prestações mensais e sucessivas o preço previsto no contrato de fornecimento e, ainda, que do mesmo não consta qualquer menção, direta ou indireta, ao valor do disjuntor diferencial, pois, o valor do acordo corresponde, exatamente, ao preço do referido contrato.

As declarações de parte do demandante revelaram-se, igualmente, importantes para descoberta da verdade material, com vista à justa composição deste litígio, pois, a partir das mesmas, este tribunal arbitral conheceu as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que foi discutida entre as partes a questão da necessidade de existência de um disjuntor diferencial exclusivo para o termoacumulador, a confirmação da sua existência no quadro elétrico da habitação do demandante, a desnecessidade de instalação daquele e a reserva quanto à instalação por parte do demandante e, por fim, a sua recusa em pagá-lo, comunicada logo de imediato ao técnico instalador e, telefonicamente, à demandada, depois confirmado por escrito.

Do acima exposto resultou, então, para este tribunal arbitral, que o 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 ao reembolso da quantia paga por si por conta do disjuntor diferencial.

IV. – Enquadramento de Direito:

Este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se acerca do direito invocado pelo demandante ao reembolso do valor pago por este por conta de um disjuntor diferencial que foi instalado no âmbito do fornecimento e instalação do termoacumulador adquirido à demandada.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante:

Da matéria de facto resultou provado, suficientemente, que as partes celebraram um contrato de fornecimento de um termoacumulador e um acordo de pagamento em prestações do preço previsto naquele contrato.

Resultou, igualmente provado, que o termoacumulador foi instalado na habitação do demandante e que este destina ao uso pessoal do demandante e do seu agregado familiar não estando sujeito a qualquer uso profissional por parte daquele.

À luz da Lei n.º24/96, de 31/07, designadamente do seu **artigo 2.º/1**, *"1 - Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios."*.

Aplicando esta norma aos factos acima relatados poderemos, então, extrair a primeira conclusão, no sentido de que o demandante celebrou o contrato de fornecimento na qualidade de consumidor, precisamente porque o bem adquirido se destina a uso não profissional.

Assim sendo é na citada Lei n.º24/96, de 31/07, que teremos de procurar a resposta à questão que este tribunal arbitral foi chamado a apreciar e decidir.

De acordo com este diploma o fornecedor encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação, a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, ao direito do consumidor à proteção dos seus direitos económicos e, ainda, a indemnizar o consumidor pelos danos patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (**artigos 4.º**, **8.º**, **9.º** e **12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

"Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor." (**artigo 4.º/1**).

"1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (…)" (**artigo 8.º/1**).

"1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de

cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais." (**artigo 9.º/1/2/3**).

"1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.". (**artigo 12.º/1**).

Por sua vez, o **artigo 2.º/2-alínea a)**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, dispõe que *"Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor (...).*

Voltando, novamente, ao exercício de aplicação do direito acabado de enunciar à matéria de facto que resultou provada este tribunal arbitral conclui, então, que na fase da formação do contrato ficou muito claro para o demandante que não seria necessário instalar nenhum disjuntor diferencial, pois o quadro elétrico já contemplava um especificamente para o efeito.

A demandada limitou-se a questiona-lo quando a existência desse disjuntor e estabelecer a sua existência como condição para a celebração do contrato de fornecimento.

Provando a existência do disjuntor as partes celebraram, então, o contrato de fornecimento, e uma vez mais o demandante não foi informado acerca da necessidade de instalação do referido disjuntor e, consequentemente, do pagamento do respetivo preço.

O contrato é muito claro ao descrever os equipamentos que seriam objeto de fornecimento e nos mesmos nada é dito a esse respeito.

Por isso, em dois momentos distintos, na formação do contrato e na sua assinatura, a demandada omitiu, em violação da lei, essa informação ao demandante, e ao fazê-lo violou o direito deste a ser informação, nos termos previstos no **artigo 8.º** acima citado.

Tal conduta traduziu-se, ainda, na violação do direito do demandante à proteção dos seus interesses económicos, porquanto a demandada não agiu para com aquele com a lealdade e boa fé que se impõe, nos termos do referido **artigo 9.º/1**, nos preliminares, na formação, na assinatura e na execução do contrato de fornecimento.

De igual modo a conduta da demandada traduziu-se na violação do direito do demandante à qualidade do bem fornecido, pois, o mesmo não está conforme a descrição que dele foi feita pela demandada, na medida em que inclui um disjuntor diferencial que aquela sempre afirmou não se revelar necessário.

Estamos, por isso, na presença de um bem desconforme, à luz do citado **artigo 2.º/1-alínea a)**, resultante de um fornecimento defeituoso por parte da demandada que casou, inclusivamente, um dano patrimonial ao demandante, pois este viu-se na contingência de ter de pagar um componente, o disjunto diferencial, não previsto no contrato de fornecimento.

A demandada ao atuar deste modo causou um dano patrimonial ao demandante constituindo-se, por isso, na obrigação de indemniza-lo, traduzindo-se o dano, de natureza patrimonial, no montante que pagou à demandada por conta do disjuntor diferencial.

Da conjugação da norma do **artigo 12.º/1**, acima enunciado, com as normas dos **artigos 562.º** e **563.º**, ambos do Código Civil, que sob as epígrafes *"Princípio geral"* e *"Nexo de causalidade"*, respetivamente, consagram que *"Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento."* e que *"A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão."*, este tribunal arbitral conclui, por fim, pela procedência da ação arbitral e pela condenação de demandada no pagamento ao demandante da quantia de €69,86.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente**, por provada, **a presente ação arbitral** e, consequentemente, condeno a demandada " " a reembolsar ao demandante a quantia de **€69,86**, no prazo de 10 (dez), dias, a contar da notificação desta sentença arbitral, 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 **€69,86**, (sessenta e nova euros e oitenta e seis cêntimos), nos termos do **artigo 297.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, 25-08-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,