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

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2280/2019.

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 à resolução do contrato; **3.º** A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º** e **12.º**, ao consagrar 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**); **4.º** Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato assiste ao consumidor o direito à substituição do bem, nos termos do **artigo 4.º/1**; **5.º** Verifica-se uma falta de conformidade do bem quando o mesmo é vendido ao consumidor sem a palavra passe ("password"), que lhe permita desbloqueá-lo em caso de bloqueamento; **6.º** Não tendo a demandada disponibilizado à demandante a palavra passe ("password"), para desbloquear o "tablet", no momento em que este foi adquirido, está obrigada a reparar o bem em causa ao abrigo da garantia contratual sem quaisquer encargos para a demandante, 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:

A demandante residente na Rua no concelho de apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 2280/2019, 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 condenação da demandada na reparação ao abrigo da garantia contratual do bem adquirido pela demandante ou no reembolso do preço caso não seja possível a reparação.

Por sua vez, a demandada, que apresentou contestação oral no início da audiência arbitral, pugnou pela improcedência total da presente ação arbitral e pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que a falta de conformidade, denunciada pela demandante, não consubstancia um defeito de fabrico suscetível de ser reparado ao abrigo da garantia contratual, e, ainda, pela condenação daquela como litigante de má-fé no pagamento de um valor nunca inferior a uma unidade de conta.

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.

A demandada apresentou contestação oral no início da audiência arbitral.

A audiência arbitral realizou-se na "Sala do Território", em Vila Nova de Famalicão, no dia 17-12-2019, pelas 10:45.

A demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Dr.º

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 que este tribunal arbitral condene a demandada na reparação ao abrigo da garantia contratual do bem adquirido ou no reembolso do preço caso não seja possível a reparação do mesmo.

Por sua vez, a demandada pretende ser absolvida desse pedido por considerar que não está em causa qualquer falta de conformidade abrangida pela garantia contratual.

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 **€49,99**, 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 **€49,99** (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 pelas partes, os documentos juntos aos autos pela demandante e pela demandada, as declarações de parte prestados pela demandante, o depoimento das testemunhas que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, 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. As partes celebraram em 08-12-2018 um contrato de compra e venda de um bem móvel de consumo, no caso um "tablet", pelo qual a demandante pagou o preço de €49,99 - cfr. **Doc.1** junto com a reclamação inicial;

2. A demandante encontrava-se acompanhada pelo seu ex-marido no momento da compra;

3. A demandante adquiriu o "tablet" para ser utilizado pelo seu filho menor;

4. A demandante adquiriu este modelo específico de "tablet" por se destinar a menores de idade, designadamente a crianças;

5. A demandante informou isso mesmo ao vendedor que a atendeu no momento da compra;

6. Em junho de 2019 o ex-marido da demandante encontrava-se com o filho de ambos a utilizar o "tablet", sem razão aparente o "tablet" deixou de funcionar, que o desligou, voltou a ligar e que constatou que o mesmo se encontrava bloqueado e que procurando desbloqueá-lo realizou a operação de "reset" e que nesse momento lhe foi solicitada uma palavra-passe ("password") para ativação;

7. A demandante, acompanhada do seu ex-marido, deslocou-se em 29-06-2019 à loja da demandada, solicitou a reparação do bem ao abrigo da garantia, que a mesma lhe foi negada pela demandada, por não estar em causa uma falta de conformidade do bem, e que a reparação estaria sujeita ao pagamento de uma taxa inicial de €15,00, para avaliação do bem pela marca do mesmo, e um valor final pela sua reparação;

8. A demandante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da demandada – cfr. **Doc.2** junto com a reclamação inicial.

9. O "tablet" incluía a função "reset" quando foi vendido pela demandada à demandante;

10. O "tablet" foi vendido sem a palavra passe de desbloqueamento;

11. É preciso a palavra passe para desbloquear o "tablet";

12. O "tablet" bloqueado não funciona e por isso não pode ser utilizado para nenhum fim.

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 e 8, pelos documentos juntos aos autos com a reclamação inicial;

b) Quantos aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11 e 12, pelo depoimento da testemunha

c) Quanto aos factos n.ºs 9, 10, 11 e 12, pelo depoimento da testemunha

d) Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11 e 12, pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pela 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 e o seu prazo de garantia, por um lado, e a data em que a demandante denunciou a falta de conformidade do bem, através da reclamação registada no livro de reclamações, por outro.

Revelaram-se determinantes, também, os depoimentos das duas testemunhas inquiridas em sede de audiência arbitral.

A partir do depoimento da testemunha ex-marido da demandante, e pai do filho menor de ambos, foi possível apurar as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que ocorreram os factos relativos à aquisição do bem, ao surgimento da falta de conformidade do mesmo e ao momento da sua reclamação.

Este tribunal formou a sua convicção quanto à veracidade destes factos porque a testemunha em causa acompanhou a demandante no momento da aquisição do bem, estava com o filho de ambos quando o "tablet" deixou de funcionar, foi a mesma que acionou a função "reset", que constatou o pedido de palavra passe para desbloquear o "tablet" e que acompanhou a demandante quando a mesma apresentou a reclamação escrita em 29-06-2019 junto da loja da demandada onde o bem foi adquirido.

A partir do depoimento da testemunha rececionista no serviço de pós-venda da demandada, foi possível apurar características do bem adquirido pela demandante e as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que ocorreu a reclamação apresentada pela demandante.

Este tribunal formou a sua convicção quanto à veracidade destes factos porque a testemunha em causa confirmou que no momento da venda o "tablet" incluía a função "reset", que o mesmo foi vendido sem a palavra passe de desbloqueamento, que é preciso a palavra passe para desbloquear o "tablet" e que este bloqueado não funciona e por isso não pode ser utilizado para nenhum fim.

Do acima exposto resulto, então, para este tribunal arbitral, que a 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 à reparação do bem em causa.

Todavia, da conjugação das normas dos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, a demandante sempre estaria dispensada da prova da conformidade do bem no momento da sua aquisição, porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal de desconformidade do bem no momento em que lhe foi entregue.

Incumbia, por isso, à demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, aquelas presunções.

Da prova produzida não logrou, contudo, a demandada afastar a presunção legal, ou seja, ilidi-las mediante prova em contrário, pois, a testemunha que apresentou para o efeito confirmou que no momento da venda o "tablet" incluía a função "reset", que o mesmo foi vendido sem a palavra passe de desbloqueamento, que é preciso a palavra passe para desbloquear o "tablet" e que este bloqueado não funciona e por isso não pode ser utilizado para nenhum fim.

IV. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial a demandante pediu a condenação da demandada na reparação do bem, ao abrigo da garantia contratual e sem quaisquer encargos para si, ou, não sendo possível a reparação, o reembolso do preço pago pelo bem.

Tendo resultado provado da matéria de facto que é possível a reparação do bem fica, assim, prejudicada a apreciação e decisão do pedido de reembolso do preço dada a natureza subsidiária do mesmo face ao pedido principal que consiste, como vimos, na reparação do bem ao abrigo da garantia e sem encargos para a demandante.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram, em 08-12-2018, um contrato de compra e venda que teve por objeto um bem móvel de consumo, no caso um "tablet", pelo qual pagou a quantia de €49,99 e que destinava a ser utilizado pelo seu filho menor.

Resultou provado, também, que em junho de 2019 o ex-marido da demandante encontrava-se com o filho de ambos a utilizar o "tablet", que sem razão aparente o "tablet" deixou de funcionar, que o desligou, voltou a ligar e que constatou que o mesmo se encontrava bloqueado e que procurando desbloqueá-lo realizou a operação de "reset" e que nesse momento lhe foi solicitada uma palavra-passe "password" para ativação.

De igual modo resultou provado que a demandante, acompanhada do seu ex-marido, deslocou-se à loja da demandada, solicitou a reparação do bem ao abrigo da garantia, que a mesma lhe foi negada pela demandada, por não estar em causa uma falta de conformidade do bem, e que a reparação estaria sujeita ao pagamento de uma taxa inicial de €15,00, para avaliação do bem pela marca do mesmo, e um valor final pela sua reparação.

Ora, a questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda do bem a ausência de palavra passe ("password"), para desbloquear o tablet, em caso de bloqueamento, constitui uma falta de conformidade que tem de ser reparada ao abrigo da garantia contratual e, consequentemente, se assiste à demandante o direito à reparação tal como peticionado pela mesma.

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 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. 6 - Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel. 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 dezembro de 2018, que a falta de conformidade foi detetada em junho de 2019 e denunciada em 29-06-2019, este tribunal arbitral conclui, assim, que a demandante exerceu nos prazos previstos nos citados **artigos 5.º e 5.º-A** os direitos que lhe assistem enquanto consumidora.

Confirmada a tempestividade do exercício de tais direitos este tribunal arbitral terá de responder, então, à questão essencial deste litígio, ou seja, se a ausência da palavra passe ("password"), de desbloqueamento do "tablet" 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 o bem em causa ("tablet"), a partir do momento em que bloqueou deixou de apresentar as qualidades e o desempenho habituais que vinham demonstrando e que a demandante poderia razoavelmente esperar atendendo, desde logo, à natureza do bem.

De igual modo, a demandada ao vender um bem que inclui a função "reset" sem a correspondente palavra-passe ("password"), que permita ao consumidor reiniciar o funcionamento normal e habitual do bem, com as qualidades e desempenho habituais, não só omitiu uma informação essencial relativa ao bem em causa, e ao fazê-lo violou, desde logo, as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º** e **9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, que consagram os direitos à qualidade dos bens e serviços, o direito à informação, o dever de lealdade e boa-fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos.

Mas, sobretudo, vendeu um bem que não se revelou conforme com a descrição que dele fez, um bem que não possuía as qualidade do bem que apresentou à demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual a demandante o pretendeu destinar e do qual informou o vendedor, pois, este "tablet" é dirigido especificamente para crianças e foi por causa disso que a demandante o adquiriu e informou disso mesmo o vendedor quando optou por esse modelo específico.

Ao atuar do modo que atuou a demandada vendeu à demandante um bem em desconformidade com o contrato de compra e venda.

Pese embora a presunção legal de falta de conformidade se reportar à data da entrega do bem ao consumidor, quando as mesma se manifesta no prazo de dois anos, como é o caso dos presentes autos, de acordo com o disposto no artigo 3.º/2, acima citado, a verdade é que neste caso específico a demandante não precisaria sequer de beneficiar de tal presunção, dado que resultou suficientemente provado para este tribunal que a palavra-passe ("password"), teria de se disponibilizada no momento da venda pois o bem foi vendido com a função "reset".

Este tribunal arbitral responde, assim, afirmativamente à questão objeto deste litígio, ou seja, a ausência da password de desbloqueamento do "tablet" constitui uma falta de conformidade à luz das normas atrás citadas.

De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pela demandante no sentido da condenação da demandada à reparação do bem ao abrigo da garantia contratual e sem quaisquer encargos para si, 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 à demandante quando ocorra a falta de conformidade do bem.

Por fim, responde negativamente ao pedido da demandada no sentido da condenação da demandante em litigante de má-fé, pois, do acima exposto resultou, claramente, a procedência da presente ação arbitral e, desse modo, a litigância de boa-fé da demandante.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente:

a) **Condeno a demandada na reparação**, ao abrigo da garantia contratual, sem quaisquer encargos para a demandante, do bem objeto deste litígio ("tablet"), no prazo máximo de **30** (trinta) dias, a contar da data da entrega do bem pela demandante nas instalações da demandada para efeitos de reparação;

b) **Julgo improcedente, por não provado, o pedido de condenação da demandante em litigante de má-fé**.

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 **€49,99** (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, 24-03-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,