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

CENTROS DE ARBITRAGEM

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 889/2020.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d)**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** O fornecedor de bens tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea)**); **4.º** A menção nas páginas 11 e 17 do *"Manual do Utilizador"* que a placa do fogão desliga-se automaticamente se a temperatura dos circuitos eletrónicos exceder o máximo permitido salvaguarda, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea)**; **5.º** A discordância e/ou descontentamento do demandante relativamente às características e/ou funcionamento do bem adquirido não consubstancia uma falta de conformidade do bem nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 2.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08; **6.º** Demonstrando-se que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda e, ainda, que a demandada assegurou o direito do demandante à informação em particular deste bem, não assiste a este o direito à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço pago pelo bem.

I. - Relatório:

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

O demandante , residente na na freguesia de , no concelho , apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número /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 resolução do contrato de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo.

Por sua vez, a demandada, pugnou pela improcedência total da ação arbitral e, consequentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, o que está em causa é a discordância e/ou descontentamento do demandante com o bem adquirido.

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 encontrava-se representada na audiência arbitral pelo Dr.º , Advogado, e o demandante encontrava-se presente.

A audiência arbitral realizou-se no "Salão da Casa do Território", em Vila Nova de Famalicão, no dia 13-07-2020, pelas 11:00.

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**).

O demandante pretende 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 pretende, precisamente, o contrário, ou seja, a confirmação da legalidade do negócio realizado, da conformidade do bem com o contrato e, consequentemente, a improcedência da ação arbitral e a sua absolvição do pedido, pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, o que está em causa é a discordância e/ou descontentamento do demandante com o bem adquirido.

O demandante pagou pelo bem objeto deste litígio a quantia de €199,90 e agora pretende 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 **€199,90**, 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 **€199,90** (cento e noventa e nove euros e noventa 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, as declarações de parte do demandante, os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, com especial importância os relatórios do "serviço de assistência técnica oficial" e o "manual do utilizador", e o depoimento da testemunha , que se revelou assertivo, coerente, pormenorizado, seguro, espontâneo, autêntico e genuíno, e, por isso, credível, 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 02-12-2019 um contrato de compra e venda de uma placa de cozinha da marca "", modelo "", pelo preço de €199,99 – cfr. Doc.1 junto com a reclamação inicial;

2. A placa de cozinha encontrava-se acompanhada de um *"Manual de Utilização"* - cfr. **documento** junto aos autos pela demandada;

3. Na página 11 do referido manual é dito no item *"Importante"* que *"Se a temperatura dos circuitos eletrónicos exceder o máximo permitido, a placa do fogão desliga-se automaticamente; neste caso aguarde alguns minutos até que a temperatura interna dos circuitos eletrónicos alcance um nível tolerável, altura em que a poderá ligar novamente a placa do fogão."*, e na página 17 é reiterado que *"IMPORTANTE: As funções de segurança da placa incluem uma função para desligar automaticamente; utilização prolongada da mesma temperatura faz desligar automaticamente a zona de cozedura; por exemplo, após cerca de 1 hora com a temperatura máxima, a zona de cozedura desliga-se."* – cfr. **documento** junto aos autos pela demandada;

4. O demandante contactou os serviços de assistência técnica da demandada e denunciou que a placa de cozinha desliga-se automaticamente quando se encontra na fase de aquecimento;

5. A empresa " ", sediada em , presta serviços à demandada na área dos eletrodomésticos - cfr. **documentos** juntos aos autos pela demandada;

6. Um técnico da empresa " " deslocou-se ao domicílio onde a mesma se encontrava;

7. O técnico da empresa " " analisou a placa, concluiu que a mesma não manifestava qualquer falta de conformidade e informou o demandante;

8. O técnico da empresa " " elaborou um relatório técnico do qual resulta o seguinte diagnóstico: *"Dentro dos parâmetros de fábrica. Teste funcional: não foi detetado defeito."* - cfr. **documento** junto aos autos pela demandada;

9. No dia 08-02-2020 o demandante entregou a placa de cozinha na loja da demandada em (;

10. O responsável comercial da demandada informou o demandante que a situação denunciada não correspondia a uma falta de conformidade, mas, a uma especificidade técnica da placa de cozinha;

11. Os serviços técnicos da empresa " " voltaram a analisar a placa de cozinha e elaboraram um novo relatório técnico cujo diagnóstico é o seguinte: *"Teste funcional: não foi detetado defeito."* - cfr. **documento** junto aos autos pela demandada.

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

1. A placa de cozinha manifestou falta de conformidade;
2. O demandante não foi informado pela demandada das características da placa de cozinha, designadamente quanto ao mecanismo de segurança que desliga automaticamente a placa quando os circuitos eletrónicos excedem o máximo permitido.

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, 3, 5, 8 e 11, pelos documentos juntos aos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 4, 6, 7, 9 e 10, pelas declarações de parte do demandante;

c) Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 5, 6, 7, 8 e 11, pelo depoimento da testemunha .

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelo demandante com a sua reclamação inicial e pela demandada na audiência arbitral.

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 existência de um mecanismo de segurança que desliga automaticamente o bem quando este atinge a temperatura máxima, o normal e regular funcionamento do bem, a realização de testes e análises técnicas e a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda.

Revelaram-se determinantes, também, as declarações de parte do demandante, pois, a partir das mesmas, foi possível a este tribunal arbitral concluir que o bem funciona normal e regularmente, que o bem se encontrava acompanhado do "Manual de Utilização" quando foi adquirido, que o demandante aceitou que o mecanismo de segurança de desligamento automático é uma característica técnica do bem e não uma falta de conformidade e, ainda, que a sua

motivação para o pedido de resolução do contrato de compra e venda e devolução do preço resulta, apenas, da sua discordância daquele com as características do bem e/ou o descontentamento com o modo de funcionamento do mesmo.

Revelou-se determinante, ainda, o depoimento da testemunha .

A partir do depoimento da testemunha , trabalhador da empresa "", que presta serviços à demandada de reparação de eletrodomésticos, foi possível apurar as características técnicas do bem, a existência de um mecanismo de segurança que desliga automaticamente o bem quando este atinge a temperatura máxima, o normal e regular funcionamento do bem, a realização de testes e análises técnicas e a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda.

Este tribunal formou a sua convicção quanto à veracidade destes factos porque a testemunha em causa tem conhecimentos ao nível da reparação deste tipo de eletrodomésticos, supervisiona os serviços de análise técnica e reparação de eletrodomésticos na empresa "", para além de reparar diariamente eletrodomésticos da mesma natureza e/ou similar ao bem objeto deste litígio, analisou, por duas vezes, o bem e elaborou os respetivos relatórios técnicos.

IV. – Enquadramento de Direito:

Pela presente ação arbitral o demandante pretende a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e o reembolso do respetivo preço pago pelo bem adquirido, invocando, para o efeito, que este se apresenta desconforme em resultado de defeitos de fabrico.

Por sua vez a demanda contesta o direito invocado pelo demandante à resolução do contrato e ao reembolso do preço pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, que o está em causa é a discordância daquele com as características do bem e/ou o descontentamento com o modo de funcionamento do mesmo, e que por isso não assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço nos termos do **artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre duas questões essenciais.

A primeira questão diz respeito a saber se o bem adquirido pelo demandante manifestou alguma falta de conformidade e, em caso de resposta afirmativa, se a mesma é imputável à demandada, ou seja, se resulta de um defeito de fabrico, que se traduz numa violação do disposto no **artigo 2.º**, do diploma acima citado, e que lhe confira, por isso, o direito à resolução do contrato nos termos da norma do citado artigo 4.º do mesmo diploma.

A segunda questão passa por saber se a demandada violou o direito à informação em particular, consagrado no **artigo 8.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, que assiste ao demandante enquanto consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto às características principais do bem, nomeadamente quanto ao aspeto específico do fogão se desligar automaticamente quando a temperatura dos circuitos eletrónicos excede o máximo permitido.

Sem prejuízo do que infra se dirá especificamente quanto as estas duas questões, este tribunal arbitral responde, desde já, negativamente às duas questões, ou seja, o fogão em causa não manifesta qualquer falta de conformidade e a demandada não violou o direito do demandante à informação particular relativamente às características do fogão.

Quanto à primeira questão resultou suficientemente da matéria de facto provada que o fogão apresenta os parâmetros de fábrica e que não foi detetado qualquer defeito no seus componentes e/ou funcionamento, conforme decorre dos dois relatórios técnicos da empresa " ", que presta serviços à demandada no âmbito da reparação de bens deste natureza e do depoimento do técnico que analisou e produziu os referidos relatórios técnicos.

Por isso e contrariamente ao que foi alegado pelo demandante, o bem não se apresenta em desconformidade com o contrato e, consequentemente, a demandada não violou o contrato de compra e venda e a norma consagra no **artigo 2.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, que consagra que *"1 – O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda."*.

Não se verificando a desconformidade do bem e não tendo ocorrido a violação da norma acabada de citar não assiste, assim, o demandante o direito à resolução do contrato, prevista no **artigo 4.º**, daquele diploma, porquanto o reconhecimento e exercício de tal direito depende, necessariamente, da verificação prévia dos pressupostos de facto, no caso a *"falta de conformidade do bem do contrato"* prevista nos citados **artigo 2.º/1** e **4.º/1**.

Em face do exposto este tribunal arbitral responde, então, negativamente à primeira questão, não reconhecendo, desse modo, a falta de conformidade do fogão e o direito do demandante à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço.

A falta de conformidade do bem não significa, contudo, que não pudesse assistir, ainda assim, ao demandante, o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo mesmo, tal como vêm peticionando ao longo de todas a fases deste processo, nomeadamente na fase "arbitral".

Caso a resposta à segunda questão fosse afirmativa, confirmando-se, por aí, a violação do direito do demandante a ser informado particularmente acerca das características do fogão, isso seria suficiente, para este tribunal arbitral, reconhecer o direito invocado pelo demandante e, assim, declarar a resolução do contrato e condenar a demandada na devolução do preço pago pelo bem.
Sucede, porém, que a resposta deste tribunal arbitral não é afirmativa, como se anunciou supra, pois, da matéria de facto que resultou provada, este tribunal tem de reconhecer que a demandada salvaguardou, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea)**.

De facto, a menção nas páginas 11 e 17 do *"Manual do Utilizador"* que a placa do fogão desliga-se automaticamente se a temperatura dos circuitos eletrónicos exceder o máximo permitido, é suficiente para este tribunal arbitral concluir que o demandante foi informado acerca desse aspeto específico do fogão ou, no limite, considerar que tal informação resulta de *"...forma clara e evidente do contexto..."* (**artigo 8.º/1/alínea a)**), sendo que o contexto, neste caso, é, naturalmente, a natureza do bem e os termos da sua utilização que resultam, suficientemente, do *"Manual do Utilizador"*.

Na página 11 do referido manual é dito no item *"Importante"* que *"Se a temperatura dos circuitos eletrónicos exceder o máximo permitido, a placa do fogão desliga-se automaticamente; neste caso aguarde alguns minutos até que a temperatura interna dos circuitos eletrónicos alcance um nível tolerável, altura em que a poderá ligar novamente a placa do fogão."*, e na página 17 é reiterado que *"IMPORTANTE: As funções de segurança da placa incluem uma função para desligar automaticamente; utilização prolongada da*

mesma temperatura faz desligar automaticamente a zona de cozedura; por exemplo, após cerca de 1 hora com a temperatura máxima, a zona de cozedura desliga-se.".

A menção a este aspeto específico do fogão surge mencionados duas vezes no "Manual do Utilizador" e numa delas com descrição, inclusivamente, de um exemplo em que é acionado o mecanismo de desligamento automático do fogão quando este atinge a temperatura máxima.

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou ao demandante e que consta do "Manual do Utilizador".

A circunstância do consumidor ter *"direitos"* legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de procurar conhecer e informar-se acerca dos aspetos básicos de funcionamento de um determinado bem, especialmente tratando-se de bens que são alimentados por energia elétrica e que são compostos por componentes elétricos e eletrónicos.

Nos dias de hoje não é desculpável que alguém adquiria um bem e não leia minimamente o manual de utilização ou de instruções que acompanham os bens.

Do "homem médio" (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos bens de consumo que utilizada diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características de funcionamento de um bem para fundamentar a existência de uma falta de conformidade e, com isso, obter a resolução do contrato.

Do acima exposto resulta, então, que não ocorreu a violação da norma do **artigo 8.º/1/alínea a)**, e que, por isso, não assiste ao demandante o direito à resolução do contrato previsto no **artigo 4.º/1** que vimos aludindo.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão ao demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da "Mediação" e "Arbitral", concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada do pedido de resolução do contrato de compra e venda e reembolso do preço pago pelo demandante.

Considerando que o bem encontra-se, atualmente, depositado nas instalações da demandada em caberá ao demandante decidir o que pretende fazer relativamente ao mesmo, designadamente proceder ao seu levantamento.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente**, por não provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, **absolvo a demandada do pedido formulado pelo demandante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do Triave.

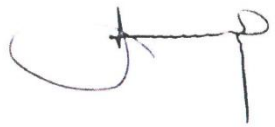
VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€199,90** (cento e noventa e nove euros e noventa 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, 07-08-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,