-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2474_2022.

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 e 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 reparação do bem, sem encargos, nos termos do **artigo 4.º/1**; **5.º** A expressão "sem encargos" reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, designadamente, as despesas de transporte, mão-de-obra e material (**artigo 4.º/3**); **6.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; **7.º** Não tendo a demandada entregado ao consumidor o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste àquele o direito à substituição do bem sem encargos, 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:

O demandante residente na rua no concelho de apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número 2474_2022, 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 do 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 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 na devolução do valor pago pelo demandante a título de despesas de transporte e mão-de-obra por conta da reparação realizada pela demandada ao abrigo da garantia contratual.

Por sua vez, a demandada não apresentou contestação escrita ou oral, mas esteve representada na audiência arbitral.

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 demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada não apresentou contestação escrita ou oral.

O demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr.º , não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

A audiência arbitral realizou-se em no dia 05-12-2022, 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 que este tribunal arbitral condene a demandada na devolução do valor pago pelo demandante a título de despesas de transporte e mão-de-obra por conta da reparação realizada pela demandada ao abrigo da 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 **€66,00**, 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 **€66,00** (sessenta e seis euros), 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 pelo demandante na sua reclamação inicial, reafirmada, posteriormente, na fase arbitral deste processo, os documentos juntos aos autos pelo mesmo, as declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras,

espontâneas, autênticas e genuínas, e, por isso, credíveis, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada que confessou que a reparação foi realizada ao abrigo da garantia contratual e que a cobrança dos encargos é política interna da empresa, os factos admitidos por acordo e/ou confessados, 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. O reclamante é proprietário de um frigorífico da marca adquirido em 2009 a terceiros;

2. O frigorífico é composto por duas partes: frigorífico e congelador;

3. Em setembro de 2021 a parte do congelador deixou de congelar;

4. O reclamante contactou a reclamada para análise e reparação do frigorífico,

5. O reclamante é cliente da reclamada há alguns anos e este frigorífico foi reparado pela reclamada sempre que se revelou necessário;

6. A reclamada deslocou um técnico à habitação do reclamante;

7. O técnico em causa analisou o frigorífico e verificou a existência de uma anomalia na resistência da parte do congelador;

8. O técnico em causa propôs a substituição da resistência ao reclamante;

9. O reclamante autorizou a substituição da resistência;

10. O reclamante pagou a quantia de €105,84 por conta do serviço prestado pela reclamada;

11. Este preço incluiu o preço da mão-de-obra, transporte e material substituído;

12. O frigorífico funcionou corretamente desde setembro de 2021 até setembro de 2012;

13. Em setembro de 2022 a parte do congelador deixou de congelar, novamente;

14. O reclamante contactou a reclamada e esta ordenou a deslocação de um técnico à habitação do reclamante;

15. O técnico analisou o frigorífico e elaborou um relatório de assistência técnica:

16. O técnico da reclamada substituiu a resistência de descongelação e sonda da parte do congelador;

17. O técnico da reclamada substituiu o componente/peça/material que havia sido fornecido e instalado em setembro de 2021;

18. A substituição da peça/componente/material foi realizada ao abrigo da garantia contratual;

19. A reclamada informou o reclamante, verbalmente e por escrito, que só realizaria a substituição mediante o pagamento da mão-de-obra e despesas de transporte;

20. O custo da mão-de-obra e despesas de transporte cifrou-se em €66,00;

21. O reclamante pagou aquela quantia de modo a garantir a substituição da peça e o funcionamento do frigorífico;

22. O reclamante informou a reclamada por escrito, através de e-mail, que discordava da cobrança daquela quantia:

Boa noite,

Venho por este meio informar que irei apresentar reclamação da fatura n. 889 de 8 de setembro de 2022. Em meu entender, não tenho que pagar qualquer valor relativo à substituição de uma peça no meu frigorífico, visto que esta vem substituir uma outra avariada que ainda estava na garantia. É completamente descabida a cobrança do valor da deslocação e da mão de obra, dado que foi substituída a mesma peça à cerca de um ano atrás e estando esta no período de garantia toda a responsabilidade da reparação, substituição, deslocação e mão de obra é inteiramente vossa.

Aguardo uma resposta a esta exposição.

Com os meus melhores cumprimentos,

23. A reclamada respondeu-lhe dizendo o seguinte:

Date: segunda, 12 de set de 2022, 10:11
Subject: RE: Contestação de fatura

Bom dia,

Desde já agradecemos o e-mail que nos endereçou.

Relativo à peça substituída há cerca de 1 ano, não foi cobrado qualquer valor visto se encontrar dentro do período da garantia da mesma. No entanto, a garantia abrange apenas as peças substituídas, não abrangendo a mão de obra e deslocação tendo em conta o tempo decorrido.

Com os nossos melhores cumprimentos,

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.°s 1/2 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pela sua esposa em sede de audiência arbitral;

b) Quanto aos factos n.°s 3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/15/16/17 pelos Docs. 1/2/3/6/7 juntos com a reclamação e inicial e pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pela sua esposa em sede de audiência arbitral;

c) Quanto aos factos n.°s 18/19 por confissão arbitral escrita no Doc.4 junto com a reclamação inicial e confissão verbal do representante legal da reclamada nas declarações de parte que prestou na audiência arbitral;

d) Quanto ao facto n.°20 pelo Doc.1 junto com a reclamação inicial;

e) Quanto ao facto n.°21 pelo Doc.4 junto com a reclamação inicial e pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pela sua esposa em sede de audiência arbitral;

f) Quanto aos factos n.°s 22/23 pelos Docs.4/5 juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes todos os documentos juntos pelo reclamante.

A partir dos mesmos foi possível apurar todos os factos essenciais para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral.

As declarações de parte prestadas pelo reclamante e pela sua esposa, em sede de audiência arbitral, serviram, sobretudo, para confirmar o teor dos documentos.

Do acima exposto resulto, 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 à substituição do bem.

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, o 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 entregado.

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, pelo contrário, a mesma confessou a existência da desconformidade e que a substituição foi realizada ao abrigo da garantia contratual.

IV. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial o demandante pediu a condenação da reclamada na devolução da quantia de €66,00 por conta de encargos suportados no âmbito da substituição de uma peça/componente/material realizada ao abrigo da garantia contratual.

Ora, a questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda dos bem a ausência das características contratadas, no caso o dano identificado no terminal

negativo, constitui uma falta de conformidade e, consequentemente, se assiste à demandante o direito à sua substituição sem encargos tal como peticionado pelo mesmo na sua reclamação inicial.

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 setembro de 2021, que a falta de conformidade foi detetada em setembro de 2022 e denunciada nesta data, este tribunal arbitral conclui, assim, que o 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 no momento da venda do bem a ausência das características contratadas 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 não tem, de modo algum, as qualidades e o desempenho que o demandante poderia razoavelmente esperar, atendendo, desde logo, que a resistência de congelação e sonda da parte do congelador se encontravam danificadas, como resulta, clara e inequivocamente, do relatório de assistência técnica junto como Doc.3 com a reclamação inicial.

De igual modo, a demandada ao vender um bem sem as qualidades e desempenho anunciado pelo demandante, 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 qualidades do bem que apresentou à demandante e que não era adequado ao uso específico para o qual o demandante o pretendeu destinar e do qual informou o demandante.

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 a 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 o demandante não precisaria sequer de beneficiar de tal presunção, dado que resultou suficientemente provado para este tribunal que o bem não tinha as características previstas no contrato de compra e venda.

Este tribunal arbitral responde, assim, afirmativamente à questão objeto deste litígio, ou seja, o dano detetado na resistência de descongelação e na sonda da parte do congelador constitui uma falta de conformidade à luz das normas atrás citadas.
De igual modo responde afirmativamente ao pedido formulado pelo demandante no sentido da substituição do bem sem encargos para si, pois, à data da denúncia vigorava, 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 substituição sem encargos é um dos direitos que assiste ao demandante quando ocorra a falta de conformidade do bem.

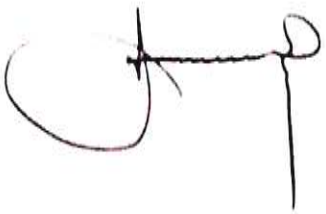
V. – Decisão:
Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada a devolver ao demandante a quantia de €66,00**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do TRIAVE.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:
O valor da causa fixa-se, assim, em **€66,00** (sessenta e seis euros), 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, 09-12-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,