

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1066_2024.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** 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 de substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato (**artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10); **2.º** O consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **4.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**); **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 5.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10; **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, este tribunal concluiu que não lhe assiste o direito à substituição do bem ou 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 rua _____, apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número **1066_2024**, 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 substituição do bem e, subsidiariamente, 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 contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, a inexistência de desconformidade do bem com o contrato, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral e pela sua absolvição dos pedidos.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

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.

Frustrou-se a tentativa de conciliação porquanto as partes não lograram um acordo com vista à composição amigável deste litígio arbitral.

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 audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Guimarães, no dia 29-07-2024, pelas 15:30.

O demandante estava presente e a demandada esteve representada pelo Sr.º Dr.º _____, Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável do litígio em sede de conciliação.

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.

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 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 substituição do bem e, subsidiariamente, 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, conseqüentemente, a improcedência da ação arbitral e a sua absolvição do pedido, pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade.

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 **€327,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos presentes autos, as declarações de parte prestadas pelo demandante, os depoimentos das testemunhas os documentos juntos aos autos, os factos confessados, admitidos por acordo e/ou provados por documentos, 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 10-07-2022 um contrato de compra e venda de um telemóvel , pelo qual o demandante pagou a quantia de €327,99;
2. Em fevereiro de 2024 o demandante deslocou-se à loja da demandada em , onde adquirira o telemóvel, denunciou problemas no som do telemóvel e deixou-o para ser analisado;
3. A anomalia foi descrita pela demandante do modo seguinte: *“Ao gravar vídeos o som fica metálico, apenas as gravações ficam assim. O resto do som das apps totalmente direito.”*;
4. A demandada reencaminhou o telemóvel para a empresa , reparador autorizado de equipamentos da marca
5. A empresa testou o telemóvel e concluiu em 11-02-2024 que se encontrava em conformidade em virtude de não ter sido detetada anomalia;
6. A demandada informou o demandante das conclusões técnicas;
7. O demandante não aceitou a informação prestada e solicitou nova intervenção técnica;
8. A demandada reencaminhou, novamente, o telemóvel para a empresa ,

9. A empresa em causa analisou, novamente, o telemóvel e emitiu um relatório técnico em 04-03-2024 com as conclusões seguintes: *“Equipamento de acordo com as especificações do fabricante. Equipamento testado com modelo igual.”*;
10. A demandada contactou o demandante deu-lhe conhecimento do relatório técnico e entregou-lhe o telemóvel;
11. O telemóvel não revela qualquer avaria/desconformidade/defeito no sistema de som.

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 ao facto n.º 1 pela fatura-recibo junta como Doc.1 com a reclamação inicial;
- b) Quanto ao facto n.º2 por acordo das partes;
- c) Quanto ao facto n.º3 pelo Doc.3 junto com a reclamação inicial;
- d) Quanto aos factos n.ºs 4-5 pelos depoimentos das testemunhas ;
- e) Quanto aos factos n.ºs 6-7 por acordo das partes;
- f) Quanto aos factos n.ºs 8-9 pelos depoimentos das testemunhas e pelo Doc.1 junto com a contestação;
- g) Quanto ao facto n.º10 por acordo das partes;
- h) Quanto ao facto n.º11 pelos depoimentos das testemunhas e pelo Doc.1 junto com a contestação.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e os depoimentos das testemunhas

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 reclamações do demandante, as análises técnicas e a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda.

A partir destes documentos a demandada logrou, assim, provar a inexistência de qualquer falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda, ou seja, a inexistência de qualquer “defeito de fabrico”.

Os depoimentos das testemunhas e confirmaram os factos resultantes dos relatórios técnicos e permitiram, ainda, a este tribunal, confirmar que a situação suscitada pelo demandante se resume a uma característica deste modelo de telemóvel.

IV. – Enquadramento de Direito:

Pela presente ação arbitral o demandante pretende a substituição do bem e, subsidiariamente, 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 faltas de conformidade do bem com o contrato, ou seja, “defeitos de fabrico”.

Por sua vez a demandada 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 daquela 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 substituição do bem ou à resolução do contrato e ao reembolso do preço nos termos do **artigo 15.º** do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

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 5.º**, do diploma acima citado, e que lhe confira, por isso, o direito à substituição do bem ou à resolução do contrato nos termos da norma do citado **artigo 15.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.

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 telemóvel em causa não manifesta qualquer falta de conformidade e a demandada não violou o direito do demandante à informação particular relativamente às características do citado bem.

Quanto à primeira questão resultou suficientemente da matéria de facto provada que o telemóvel apresenta os parâmetros de fábrica e que não foi detetado qualquer defeito no seus componentes e/ou funcionamento, conforme decorre do relatório técnico junto como Doc.1 com a contestação, emitido pela reparadora autorizada de equipamentos da marca _____, e pelo depoimento da testemunha _____, técnico desta empresa.

Por isso e contrariamente ao que foi alegado pelo demandante, o bem não se apresenta em desconformidade com o contrato e, conseqüentemente, a demandada não violou o contrato de compra e venda e a norma consagra no **artigo 5.º**, do diploma acima citado.

Não se verificando a desconformidade do bem e não tendo ocorrido a violação da norma acabada de citar não assiste, assim, à demandante o direito à substituição do bem ou à resolução do contrato, prevista no **artigo 15.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 **artigos 5.º, 6.º e 7.º**, do diploma que vimos citando.

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

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 telemóvel, isso seria suficiente, para este tribunal arbitral, reconhecer o direito invocado pelo demandante e, assim, declarar a substituição do bem ou a resolução do contrato e condenar a demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Sucedem, 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**).

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou ao demandante.

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.

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 à demandante o direito à resolução do contrato previsto no **artigo 15.º/1** que vimos aludindo.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão ao demandante no pedido formulado concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição dos pedidos.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, absolvo a demandada dos pedidos, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do TRIAVE.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€327,99**, (trezentos e vinte e sete 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.

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, 02-09-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

