

-Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 993\_2024.**

Demandante:

Demandada:

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, 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, por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, 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 proporcional do preço e à **resolução do contrato**; **3.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; **4.º** Tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda, não lhe assistia o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

**I. - Relatório:**

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

A demandante \_\_\_\_\_, residente na rua \_\_\_\_\_ em \_\_\_\_\_, apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número **993\_2024**, contra a demandada \_\_\_\_\_.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, 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/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consiste na resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem objeto dos presentes autos.

A demandada contestou defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e pela sua absolvição do pedido.

#### **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, assim como para apresentarem, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se em Vila Nova de Famalicão, na “Casa do Território”, no dia 20-06-2024, pelas 12:00.

A demandante esteve presente e a demandada representada pelo Sr.º não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral 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**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato e condene a demandada na devolução do preço pago pelo bem e a demandada pretende, por sua vez, que esta ação arbitral seja julgada totalmente improcedente, por não provada, e absolvida do pedido.

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€1.755,00** recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este 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 seus articulados, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, as declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandada, os documentos juntos aos autos, 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 19 de Fevereiro de 2024, a demandante aceita o agendamento para uma deslocação à loja da Demandada, a fim de efetuar uma avaliação auditiva, o qual ficou marcado para dia 22 de fevereiro de 2024;

2. Assim, no dia agendado, o comercial da demandada, realizou os testes de verificação necessários a apurar a condição auditiva da Autora, testes estes que a demandante realizou de espontânea vontade;
3. Com a realização dos testes auditivos, o comercial da demandada confirmou que a demandante apresentava dificuldades auditivas, nomeadamente no ouvido direito, sendo que essa dificuldade era passível de ser minimizada através da utilização de aparelhos auditivos;
4. Assim, com o consentimento da demandante, o comercial da demandada procedeu à explicação referente aos aparelhos auditivos comercializados por aquela, tendo indicado quais seriam os mais apropriados à demandante;
5. Desta análise, resultou a conclusão de que os aparelhos auditivos que melhor serviriam as necessidades da demandante seriam da marca                      modelo
6. Após esta explicação, foi a demandante informada, pelo comercial da demandada, sobre as possíveis formas de pagamento dos aparelhos, bem como de todas as condições gerais do contrato, as quais foram compreendidas pela demandante.
7. Assim, a demandante celebrou, de sua livre e espontânea iniciativa, um contrato com a demandada, para a aquisição de um aparelho auditivo, marca ReSound, bem como os respetivos acessórios;
8. O equipamento, a par dos respetivos acessórios, foi adquirido pelo valor total de € 3.000,00 (três mil euros), conforme é expresso no contrato de compra e venda n.º
9. Para pagamento do preço acordado, a demandante efetuou um pagamento de € 2.000,00 (dois mil euros), a título de sinal e princípio de pagamento, devendo os restantes €1.000,00 (mil euros), serem liquidados no momento da colocação dos aparelhos, agendada para dia 26 de fevereiro de 2024;

10. Sabia a demandante, por disso ter sido devidamente informada, de que estava a adquirir um aparelho auditivo, facto que, aliás, confessa na sua reclamação;
11. A demandante regressou à loja da demandada, no dia 26 de fevereiro de 2024, para a colocação dos aparelhos auditivos;
12. Nessa data, foi a demandante informada de que o modelo encomendado não estaria disponível, contudo, e perante a avaliação efectuada, seriam adequados à necessidade da demandante os aparelhos marca \_\_\_\_\_, modelo \_\_\_\_\_;
13. Tendo a demandante anuído à substituição do modelo do aparelho auditivo direito, o qual teve um custo de €1.755,00 (mil setecentos e cinquenta e cinco euros);
14. Motivo que originou a emissão da Nota de Crédito junta com a reclamação apresentada, e o estorno do valor de €245,00 (duzentos e quarenta e cinco euros), à demandante, por parte da demandada;
15. A demandante foi informada de todas as condições contratuais, nomeadamente, de que tinha um prazo de 30 (trinta) dias para a livre resolução do mesmo;
16. Conforme é do conhecimento do demandante, por ter sido disso também ter sido informada pela aqui demandada, os aparelhos auditivos exigem um período de adaptação, que é mais ou menos longo, variando de cliente para cliente;
17. De facto, em virtude de o cérebro se ter desabituaado de ouvir sons durante muito tempo, é necessária uma reaprendizagem do mesmo, através de um processo gradual;
18. Razão pela qual, além do normal funcionamento da garantia dos bens comercializados pela demandada, a mesma presta apoio continuado e vitalício aos seus clientes;

19. Designadamente procedendo à troca regular de componentes, à realização periódica de ajustes (pois os aparelhos auditivos possuem, atualmente, vários programas e configurações, para permitir melhor adaptação às diferentes necessidades dos utilizadores) que se mostrem necessários ao conforto da pessoa, e bem assim, a efetuar as limpezas que se mostrem necessárias, devido à inevitável produção de cerúmen no canal auditivo;
20. Tanto assim que, desde a data da aquisição dos equipamentos em apreço, sempre foram asseguradas as assistências regulares;
21. A 3 de abril de 2024, já ultrapassado o prazo de livre resolução, a demandante informou a aqui demandada, de que pretendia devolver os aparelhos auditivos adquiridos;
22. A demandada não aceitou a resolução do contrato e a devolução do preço;
23. O aparelho auditivo funcionava corretamente no dia 3 de abril de 2024;
24. A demandante ouve melhor com o aparelho auditivo;
25. A demandante é uma pessoa muito nervosa, transpira muito e o aparelho provocava-lhe transpiração;
26. A demandante quis devolver o aparelho auditivo porque lhe provocava transpiração.

**Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.**

#### **IV. – Motivação:**

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-6 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 7-9 pelos Docs. 1-2 juntos com a reclamação inicial;

- c) Quanto aos factos n.ºs 10-14 por acordo das partes e pelos Docs. 3-4 juntos com a reclamação inicial;
- d) Quanto ao facto n.º 15 pelo Doc.1 junto com a reclamação inicial;
- e) Quanto aos factos n.ºs 16-22 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada;
- f) Quanto aos factos n.ºs 23-26 por confissão através das declarações de parte prestadas pelo marido da demandante.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se essenciais os documentos juntos aos autos, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamada, os factos admitidos por acordo e, sobretudo, as confissões decorrentes das declarações de parte prestadas pelo marido da demandante.

Quanto questionado acerca do mau funcionamento do aparelho auditivo, alegado pela demandante, o marido desta foi perentório a afirmar o seguinte: *“Ouvia melhor com o aparelho auditivo. Ela não queria por causa lhe causava transpiração. Ela é muito nervosa e não se dava aquilo.”*

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se, assim, determinantes as declarações de parte prestadas pelo marido da demandada na audiência arbitral porquanto as mesmas consubstanciam, desde logo, uma confissão, espontânea e sem reservas, que a demandante ouvia melhor com o aparelho auditivo e que a razão para a sua devolução era a transpiração que o mesmo lhe causava em virtude de ser uma pessoa muito nervosa.

Ora, estas declarações do demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão judicial espontânea feita a partir das declarações de parte prestadas na audiência arbitral e que nos termos do **artigo 358.º/4**, do Código Civil, é apreciada livremente pelo tribunal.

Sendo certo que este Tribunal Arbitral a apreciou no sentido de lhe conferir, precisamente, o efeito resultante do já citado **artigo 352.º**, do Código Civil, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pelo demandante da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, provar a conformidade contratual do bem em causa.

#### **V. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de compra e venda celebrado entre as partes numa loja comercial da demandada, e às consequências jurídicas da referida resolução.

A demandante pretende, assim, a resolução total do contrato de compra e venda e a condenação da demandada na devolução do preço total pago pelo bem objeto do contrato, alegando, para o efeito, que o bem se revelou desconforme, que perdeu o interesse no bem e que pretende ver resolvido o contrato e condenada a demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Este tribunal é chamado, assim, a pronunciar-se sobre a resolução do contrato de compra e venda e a devolução do preço pago pelo bem.

#### **Vejamos, por isso, se assiste razão à demandante na sua pretensão:**

Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, 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, por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, 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 proporcional do preço e à **resolução do contrato**.

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.

Tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda não assistia a esta o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

Em suma: em face do exposto este tribunal conclui, assim, pela improcedência total da ação, por não provada, e, conseqüentemente, pela absolvição da demandada do pedido, pois, verificando-se a conformidade do bem não assiste à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo mesmo.

#### **VI. – Decisão:**

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

#### **VII. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.755,00** (mil setecentos e cinquenta e cinco euros), nos termos dos **artigos 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.

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, 02-07-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

