-**Sentença Arbitral**-

Processo de Arbitragem n.º 448/2022.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este adquire a posse física dos mesmos (**artigo 9.º-C** da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, e **796.º/1**, do Código Civil); **2.º** A presunção da existência da falta de conformidade na data da entrega dos bens ao consumidor, prevista no **artigo 3.º/2**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada, não dispensa o consumidor de fazer prova da existência da desconformidade no momento em que detetou o alegado mau funcionamento do bem; **3.º** O mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo consumidor exonera o vendedor das obrigações previstas no **artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada; **4.º** Tendo resultado provado que foi a ação do demandante ao usar mal e/ou incorretamente a televisão, designadamente não cuidando de evitar um impacto externo no seu ecrã, esta é a causa justificativa da falta de conformidade do bem, e, consequentemente, o vendedor fica exonerado das obrigações previstas no **artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente no concelho de Amarante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 448/2022, contra a demandada **"B"**.

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 substituição da televisão por outra do mesmo modelo ou, não sendo possível, a resolução do contrato de compra e venda e respetiva devolução do montante pago.

Por sua vez, a demandada pugna pela improcedência total da ação arbitral e, consequentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que as desconformidades existentes na televisão resultam do seu mau uso e/ou uso incorreto e, não, de um defeito de fabrico (desconformidade com o contrato de compra e venda).

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC 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 CNIACC 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 CNIACC 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 CNIACC 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 CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):
Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC 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.

O demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º C, Advogado.

A demandada apresentou contestação na fase "arbitral" deste processo no prazo que lhe foi concedido para o efeito, tendo, para isso, reiterado tudo o que disse na fase da "mediação".

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 11-05-2022, pelas 09:50, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação em virtude das partes não terem logrado a composição amigável deste litígio.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC 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 CNIACC 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 substituição do televisor e, subsidiariamente, na resolução do contrato de compra e venda e devolução do preço pago pela mesma.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tais pedidos alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas na televisão não resultam de defeito de fabrico, mas de má utilização por parte do demandante.

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 **€599,90**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor de aquisição do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€599,90** (quinhentos 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 CNIACC 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 nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo demandante e pela sua esposa, em que se limitaram a reproduzir o que foi dito na reclamação inicial, os documentos juntos aos autos pela pelas partes, e o depoimento da testemunha, antigo trabalhador da demandada, que interveio, diretamente, na venda do televisor ao demandada, 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. O demandante e a demandada celebraram em 29-09-2021 um contrato de compra e venda de uma televisão da marca "Toshiba", modelo "LED UHD 65UL3B63DG", pelo preço de €599,90;

2. Antes desta aquisição o demandante adquiriu à demandada uma televisão da marca "Philips";

3. O demandante solicitou à demandada a troca da televisão "Philips" dado que o suporta da mesma não se adequava ao local onde ser instalada;

4. A demandada concordou com a substituição;

5. A televisão "Toshiba" foi adquirida na loja física da demandada;

6. A televisão "Toshiba" foi exibida ao demandante no momento da sua aquisição;

7. A televisão "Toshiba" não apresentava o dano reclamado pelo demandante no momento da sua aquisição;

8. A televisão "Toshiba" foi transportada pelo demandante, com o auxílio da testemunha, para a viatura daquele;

9. A televisão "Toshiba" foi transportada pelo demandante para a sua habitação;

10. A televisão "Toshiba" foi descarregada pelo demandante e colocada na sua garagem;

11. A televisão "Toshiba" permaneceu na habitação do demandante até ao dia 06-10-2021;

12. Nesta data o demandante deslocou-se à loja da demandada e reclamou a existência de um dano ecrã da televisão;

13. A testemunha recebeu o demandante, viu a televisão, contactou o responsável da loja e informou aquele que a substituição não seria realizada porque o dano fora causado fora da loja da reclamada;

14. A televisão apresentava várias rachadelas no seu ecrã;

15. O demandante não concordou com a decisão da demandada e reclamou no livro de reclamações;

16. O dano verificado na televisão foi causado por um impacto externo realizado com pressão;

17. Não existe nenhum componente elétrico ou eletrónico nas partes exterior ou interior da televisão suscetíveis de causar o dano verificado na televisão.

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

1. Quando solicitou o modelo da televisão "Toshiba" os funcionários da demandada deram-lhe uma caixa que se encontrava aberta, danificada e com aspeto de "velho";

2. O demandante tem pouca literacia e os funcionários da demandada aproveitaram-se dessa situação para fazer a venda de um equipamento danificado;

3. Os funcionários da demandada não deram opção ao demandante na escolha da televisão "Toshiba";

4. Os funcionários da demandada impingiram ao demandante a televisão "Toshiba";

5. A televisão "Toshiba" é uma televisão de exposição pois a caixa estava aberta e a televisão partida.

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 ao facto n.º1 pela fatura-recibo junta a fls.3 dos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5 por confissão arbitral escrita do demandante de fls.22 dos autos;

c) Quantos aos factos n.ºs 6/7/8 pelo depoimento da testemunha;

d) Quanto aos factos n.ºs 9/10/11 por confissão arbitral oral do demandante e da sua esposa nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral;

e) Quanto ao facto n.º12 pela reclamação junta a fls.4 dos autos;

f) Quanto ao facto n.º13 pelo depoimento da testemunha;

g) Quanto ao facto n.º14 pelas fotografias juntas aos autos pelo reclamante;

h) Quanto ao facto n.º15 pela reclamação junta a fls.4 dos autos;

i) Quanto aos factos n.ºs 16/17 de acordo com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida e pelo depoimento da testemunha.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelas partes nos seus articulados.

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, o estado do bem no momento em que foram denunciadas as desconformidades, a natureza das desconformidades e a causa provável das mesmas.

Revelou-se determinante, também, o depoimento da testemunha em sede de audiência arbitral.

A partir do depoimento desta testemunha foi possível apurar o estado em que a televisão se encontrava no momento em que foi vendida ao demandante e o estado em que a mesma se encontrava quando foram denunciadas as desconformidades, a natureza das desconformidades e a causa provável das mesmas.

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 equipamentos, para além de ter lidado diariamente com televisões da marca e modelo em causa no tempo em que trabalho na reclamada, analisou o bem e concluiu pela inexistência de qualquer desconformidade resultante de defeito de fabrico ou montagem e, também, pela causa do dano (impacto externo no ecrã realizado com pressão, vulgarmente designado por "pancada").

V. – Enquadramento de Direito:

O demandante reclama da demandada a substituição do bem ao abrigo da garantia legal, invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico, e, subsidiariamente, a resolução do contrato e a devolução do preço pago pelo bem.

Por sua vez a demandada contestou os direitos invocados pelo demandante alegando, em suma, que se recusou a substituir gratuitamente o bem em virtude das desconformidades confirmadas tecnicamente resultarem do seu mau uso e/ou uso incorreto, e, não, de defeitos

de fabrico, e que por isso não assiste à demandante o direito de exigir a substituição do bem ou a resolução do contrato nos termos do **artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante nas suas pretensões:

Da matéria de facto dada com provada resulta, com interesse para apreciação e decisão da presenta causa, que o demandante adquiriu uma televisão à demandada que posteriormente revelou desconformidades, no caso rachadelas no ecrã.

De acordo com o demandante as desconformidades resultam de defeitos de fabrico, todavia, essa não foi a conclusão a que chegou a demandada "LG", que concluiu, então, que a causa das desconformidades foi o mau uso e/ou uso incorreto por parte do demandante.

Este tribunal arbitral considera que dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que um impacto com pressão no ecrã se revela uma causa adequada a produzir as desconformidades acima enunciadas.

Por isso, a demandada informou o demandante que se recusava a substituir a televisão ao abrigo da garantia legal em virtude das desconformidades resultarem de danos causados no ecrã da televisão quando a mesma já não se encontrava nas suas instalações físicas.

Tal como resultou provado a televisão foi exibida ao demandante no momento da sua aquisição e a mesma não apresentava qualquer dano.

Acresce que resultou provado, também, que foi o demandante que a transportou para a sua habitação, que a mesma foi descarregada e ficou pousada numa garagem desde o dia 29/09 até ao dia 06/10.

A reposta que o direito dá a este litígio encontra-se no Código Civil e nos regimes legais aplicáveis à defesa do consumidor e da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

O Código Civil consagra no seu **artigo 796.º/1** que *"Nos contratos que importem a transferência do domínio sobre certa coisa ou que constituam ou transfiram um direito real sobre ela, o perecimento ou deterioração da coisa por causa não imputável ao alienante corre por conta do adquirente."*.

Relativamente ao *"Risco"* e à sua *"Transferência"* dispõe, igualmente, o **artigo 9.º-C/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, que *"Nos contratos em que o fornecedor envia os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro para ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens"*.

Da conjugação destas normas poderemos concluir, desde logo, que a partir do momento em que o consumidor adquire a posse física dos bens a sua deterioração ou perecimento por causa não imputável corre por conta do adquirente.

A questão principal objeto do presente litígio passa, então, por saber se a deterioração do televisão adquirido pelo demandante pereceu por causa imputável ou não à demandada/alienante.

A resposta a essa questão encontra-se no Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada, designadamente na norma constante do seu **artigo 3.º**.

Este diploma consagra, entre outros, os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade do bem com o contrato.

Do rol desses direitos constam, naturalmente, os direitos à substituição e à resolução do contrato, tal qual foi reclamado pelo demandante ao longo das fases da "Reclamação", "Mediação" e "Arbitral".

Em tese assiste-lhe esses direitos porquanto resulta do naipe de direitos enunciados no **artigo 4.º/1**, do diploma acima citado. Coisa diferente é saber se neste litígio lhe assiste o direito à substituição ou à resolução.

O **artigo 3.º/2**, do citado diploma, dispõe que *"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 móvel,*

respetivamente, presumem-se existentes nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características de conformidade.".

Esta norma consagra, assim, uma presunção legal, no sentido de que as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de garantia presumem-se existentes na data em que o bem é entregue ao consumidor.

Todavia, esta presunção que funciona a favor do consumidor não o desonera do ónus de provar a existência da falta de conformidade.

Dito de outro modo: o consumidor terá sempre de provar a existência da falta de conformidade, mas fazendo-o beneficia da presunção legal de que a mesma já existia no momento em que o bem lhe é entregue pelo vendedor.

No caso em concreto o demandante não conseguiu provar que as desconformidades são imputáveis à demandada, ou seja, que esta lhe vendeu um bem desconforme com o contrato de compra e venda, designadamente com os danos que reclamou em 06/10, sendo certo que neste caso não se verifica, igualmente, nenhuma das presunções de *"Conformidade com o contrato"* enunciadas no **artigo 2.º**, do diploma acima citado.

Temos, assim, que o demandante não provou as desconformidades sejam imputáveis à demandada, mas, ao invés, a demandada conseguiu provar que foi o mau uso e/ou uso incorreto daquele que estão na origem das mesmas.

Do exposto podemos extrair a segunda conclusão, ou seja, que o demandante não beneficia da presunção prevista no **artigo 3.º**, do diploma que vêm sendo citado, não conseguiu provar que causa da desconformidade seja imputável à demandada e, ainda, que a demandada conseguiu provar que foi a ação do demandante e que é admissível que a mesma tenha sido a causa da desconformidade.

A ação do demandante ao usar mal e/ou incorretamente a televisão, designadamente não cuidando de evitar um impacto externo no seu ecrã, constitui, para este tribunal, causa justificativa da falta de conformidade do bem, e, consequentemente, exonera o vendedor das

obrigações previstas no **artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada, designadamente da sua reparação do abrigo da garantia legalmente prevista neste diploma.

Concluindo: este tribunal arbitral considera que não assiste razão ao demandante nos pedidos formulados na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da "Mediação" e "Arbitral", concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada dos pedidos de substituição da televisão e da resolução do contrato e devolução do preço.

VI. – Decisão:

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

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€599,90** (quinhentos 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 CNIACC 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 CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 06-07-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,