



**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 2611\_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** A verificação de fatores externos, como é o caso de humidades, e/ou 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.

**I. - Relatório:**

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

A demandante, residente em Lagoa, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2611\_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 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 reparação ou substituição do telemóvel com fundamento na falta de conformidade do mesmo com o contrato de compra e venda.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita, defendendo-se por exceção e impugnação, e pugnando, a final, pela improcedência de tal pedido, alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas no telemóvel não resultam de defeito de fabrico, mas de fatores externos ao próprio bem, como humidades, e/ou do mau uso/incorreto do bem.

#### **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 da 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 demandada poderia apresentar a sua contestação escrita e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A demandante esteve presente e a demandada esteve representada pela Sr.ª Dr.ª R, Advogada, tendo-se frustrado a composição amigável do litígio em sede de conciliação porquanto as partes não lograram transigir quanto ao seu objeto.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 01-03-2023, pelas 09:45.

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**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada na reparação ou substituição do telemóvel com fundamento na falta de conformidade do mesmo com o contrato de compra e venda.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas no telemóvel não resultam de defeito de fabrico, mas de fatores externos ao próprio bem, como humidades, e/ou do mau uso/incorreto do bem. através da utilização de produtos abrasivos na sua limpeza.

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 **€200,06**, 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 **€200,06** (duzentos euros e seis 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.

**Cumprido, 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 pela reclamante, que se limitou a reproduzir o teor da reclamação inicial, o depoimento da testemunha N, que revelando conhecimento direto dos factos depôs com autenticidade, genuinidade, verdade e, por isso, credibilidade, os documentos juntos aos autos pelas partes, especialmente os relatórios técnicos da empresa “T”, 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 presencialmente em 22-11-2021 um contrato de compra e venda através do qual a demandante adquiriu um telemóvel da marca “X” e pelo qual pagou o preço de €200,06;
2. O modelo e o número de série do telemóvel constam da fatura-recibo e do orçamento de reparação junto a fls.6 dos autos;
3. A reclamante apresentou uma primeira reclamação junto da reclamada com fundamento no funcionamento lento/demorado do telemóvel;
4. A reclamada encaminhou o telemóvel para a empresa “T”;
5. A empresa “T” analisou o telemóvel e detetou que o funcionamento lento/demorado devia a um problema no software;
6. A empresa “T” corrigiu o problema, reencaminhou o telemóvel para a reclamada e esta entregou-o à reclamante, não lhe cobrando qualquer quantia;
7. Decorridos seis meses a reclamante apresentou nova reclamação junto da reclamada;
8. O motivo da reclamação foi o mau funcionamento do ecrã do telemóvel;
9. A reclamada encaminhou, novamente, o telemóvel para empresa “T”, enquanto reparador autorizado da marca “X”;
10. A empresa “T” analisou o telemóvel, abriu-o e detetou a existência de humidade nos componentes seguintes: câmara frontal e display;
11. A humidade é a causa do mau funcionamento do telemóvel;



12. A humidade não foi causada pelo transporte do telemóvel das instalações da reclamada para a empresa “T”;
13. A humidade não foi causada nas instalações da empresa “T”;
14. A humidade verificada no telemóvel foi causada por fatores externos, como mau uso e/ou uso incorreto do telemóvel;
15. O telemóvel não é resistente à entrada de ar e água em virtude de não dispor da proteção “IP” (Ingress Protection – Classe de Proteção);
16. A demandada recusou a reparação do telemóvel ao abrigo da garantia legal por não estar em causa uma falta de conformidade e/ou defeito de fabrico;
17. A reclamante não se conformou com a decisão da reclamada;

**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 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3/4/5/6 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha N;
- c) Quanto aos factos n.ºs 7/8/9/10/11/12/13/14/15 pelo depoimento da testemunha N e pelo relatório da empresa “T” junto com a contestação;
- d) Quanto aos factos n.ºs 16/17 por acordo das partes.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelas partes e o depoimento da testemunha N.



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.

Destes destacam-se o relatório da assistência técnica da empresa “T” que concluiu que humidade verificada no telemóvel é consequência de fatores externos e que a mesma é a causa do mau funcionamento do telemóvel.

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

A demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada na reparação ou na substituição do telemóvel, invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pela demandante alegando, em suma, que se recusou a reparar gratuitamente o bem em virtude das desconformidades confirmadas tecnicamente resultarem de fatores externos e/ou 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 resolução do contrato e a devolução do preço nos termos do disposto no **artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08.

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

Da matéria de facto dada com provada resulta, com interesse para apreciação e decisão da presente causa, que a demandante adquiriu um telemóvel à demandada, que o ecrã começou a funcionar mal e que a assistência técnica da marca do telemóvel concluiu que o mau funcionamento foi causado pela existência de humidade no seu interior em consequência de fatores externos.

Os relatórios técnicos e o orçamento da reparação são muito claros quanto à natureza das desconformidades e à causa provável das mesmas.



Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que a humidade se revela causa adequadas a produzir a oxidação das partes interiores do telemóvel e, conseqüentemente, o seu mau funcionamento.

Por isso, a demandada informou a demandante que se recusava a reparar ou a substituir o telemóvel ao abrigo da garantia legal.

A resposta 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 da telemóvel adquirido pela 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 consta, naturalmente, o direito à reparação ou substituição do bem, tal qual foi reclamado pela demandante ao longo das fases da “Reclamação”, “Mediação” e “Arbitral”.

Em tese assiste-lhe esse direito porquanto resulta do naipe de direitos enunciados no **artigo 4.º/1**, do diploma acima citado.

Coisa diferente é saber se lhe assiste esse direito neste litígio.

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 a 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 defeitos de fabrico ao nível interno.

Não conseguiu, contudo, imputar à demandada, enquanto vendedora, da oxidação das partes interiores do telemóvel, 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 a demandante não provou que as desconformidades são imputáveis à demandada, mas, ao invés, a demandada conseguiu provar que foram fatores externos e/ou o mau uso e/ou uso incorreto daquele que estão na origem das mesmas.

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

A presença da humidade no interior do telemóvel, causada por fatores externos, decorrentes do seu mau uso e/ou uso incorreto, por parte da demandante, constituem, para este tribunal, causas justificativas da falta de conformidade do bem, e, conseqüentemente, 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 reparação ou substituição do bem.

**Em suma:** este tribunal arbitral considera que não assiste razão à 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 dos pedidos de reparação ou substituição.

#### **V. – Decisão:**

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

#### **VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€200,06** (duzentos euros e seis 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, 03-03-2023.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,