

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2094/2020.

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 intervenção no bem pela demandante e/ou por terceiros autorizados por este, designadamente com a quebra interna do “display”, constitui causa justificativa da falta conformidade do bem, derivada do mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo consumidor e/ou por terceiro autorizado pelo mesmo, 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; **4.º** 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 (**artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04); **5.º** 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 entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (**artigo 5.º/1**); **6.º** 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 (**artigo 5.º-A/1**); **7.º** 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 detetado (**artigo 5.º-A/2**).



I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente na rua X, no concelho do S, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2094/2020, 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 resolução do contrato de compra e venda e devolução do preço pago pelo bem, com fundamento na falta de conformidade do bem com o referido contrato.

Por sua vez, a demandada, pugnou pela improcedência total da ação arbitral e, conseqüentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que as desconformidades existentes no telemóvel 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 da demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à 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.

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.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de “Mediação”.

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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal, em Braga, no dia 16-12-2020, pelas 10:15.

A demandante encontrava-se presente e a demandada encontrava-se representada pelo seu representante legal, Sr.º C, e pelo Dr.º Q, Advogado.



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 declare a resolução do contrato de compra e venda com a devolução do preço pago pelo bem adquirido.

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 má utilização por parte da 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 **€645,40**, 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 **€645,40** (seiscentos e quarente e cinco euros e quarenta 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.



Cumpra, 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 demandante, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos juntos aos autos pelas partes, o depoimento das testemunhas L e F de P, que se revelaram assertivos, coerentes, pormenorizados, seguros, espontâneos, autênticos e genuínos, e, por isso, credíveis, 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 14-06-2019 um contrato de compra e venda de um telemóvel da marca “Apple”, modelo “Iphone X 64GB Grade A+”;
2. O telemóvel é recondicionado;
3. O ecrã do telemóvel não é o ecrã original;
4. No momento da compra a demandante foi informada que se tratava de um telemóvel recondicionado;
5. No dia 04-06-2020 a demandante enviou um e-mail à demandada com vista ao acionamento da garantia em virtude do ecrã ter deixado de responder ao toque;
6. O mau funcionamento do telemóvel iniciou-se meses antes da demandante ter reclamado em 04-06-2020;
7. A demandante só reclamou quando o ecrã deixou de responder totalmente ao toque;

A testemunha L

Bom dia,



“DOCUMENTOS A ANEXAR NO PROCESSO PELAS PARTES”

“Os documentos anexos ao processo de reclamação que ultrapassarem as 9 páginas (onde se inclui o formulário de reclamação), devem ser remetidos em papel por correio, para a Sede do Centro. Na eventualidade de pretenderem que as cópias dos documentos sejam impressas pelo Centro, cada cópia tem um custo unitário de 0,10€ que pode ser pago por transferência bancária. Neste caso contacte a secretaria do Centro.”

A não remessa dos documentos ou o não pagamento dos mesmos, implicará o arquivamento do processo findo o prazo de 10 dias contados da data da apresentação da reclamação.

Caso pretenda que os documentos sejam impressos por nós:

Em relação aos documentos, tem um total de 18 págs., das quais apenas deve pagar apenas a impressão de 9.

O Banco é a CGD e o IBAN: PT50 0035 0326 00004865130 92 e o valor a pagar é de 0,90€.

Após pagamento deve enviar-nos comprovativo do mesmo, após o qual daremos seguimento ao processo.

Aguardamos dentro do prazo estipulado que nos informe como irá proceder em relação aos anexos.

Com os melhores cumprimentos,

8. , companheiro da demandante, interveio no ecrã do telemóvel e realizou um “reset” no “software” procurando, desse modo, resolver o problema;



9. No dia 06-06-2020 a demandante enviou o telemóvel para a demandada;

10. No dia 19-06-2020 a demandada informou a demandante, por escrito, via mensagem de correio eletrónico, que o telemóvel “...*apresenta o display danificado, sendo impossível a sua reparação ao abrigo da garantia. Para a resolução da avaria é necessário substituir o display. Original 315,90€ reparado por nós sendo de concorrência 159,90€.*”;

11. A testemunha T analisou tecnicamente o telemóvel;

12. A testemunha em causa detetou um “pixel” queimado (ponto “negro”), no canto inferior esquerdo do telemóvel;

13. A testemunha detetou, igualmente, que o display interno se encontra partido;

14. O “pixel” queimado tem origem numa queda ou raspagem do telemóvel;

15. O display interno partido tem origem numa queda ou intervenção humana;

16. No dia 17-09-2020 a demandada emitiu uma guia para reparação do telemóvel na qual é dito o seguinte. “*Após verificação técnica, o equipamento perdeu a garantia por não cumprir com os requisitos do fabricante. Foi detetado que se encontrava com o display partido internamente. Por este motivo não é possível a reparação ao abrigo da garantia de fabricante. Foi lançado orçamento para substituição do display recusado.*”;

17. O telemóvel foi testado antes de ser vendido à demandante;



18. A demandante reclamou da recusa da demandada em reparar o telemóvel ao abrigo da garantia legal;

19. A demandante recusou o orçamento apresentado para a reparação do telemóvel e reclamou a sua reparação ao abrigo da garantia contratual;

20. A demandada não reparou o telemóvel ao abrigo da garantia contratual em virtude dos danos do mesmo não serem defeitos de fabrico.

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

1. As desconformidades do telemóvel são defeitos de fabrico;
2. A demandante utilizou sempre o telemóvel com o máximo cuidado.

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, 2, 3, 5, 9, 10, 16, 18, 19 e 20, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 18 e 19, pela confissão judicial espontânea resultante da reclamação inicial e/ou das declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 6, 7 e 8, pelo depoimento da testemunha L que tem conhecimento direto dos factos porquanto vive em união de facto com a demandante, conhece o telemóvel e interveio no mesmo com vista à sua reparação;



d) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 20, pelo depoimento da testemunha T.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes, com especial relevância para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio aqueles que consubstanciam as análises técnicas realizadas ao telemóvel que permitiram concluir, desde logo, que as “desconformidades” reclamadas pela demandante resultam de mau uso e/ou intervenção de terceiro no telemóvel, mas nunca de faltas de conformidade, ou seja, de defeitos de fabrico.

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, a causa provável das mesmas, o momento em que as mesmas se revelaram e o momento em que foram denunciadas.

Revelou-se determinante, também, o depoimento da testemunha L, companheiro da demandante, pois, a partir do mesmo este tribunal concluiu, desde logo, que as alegadas desconformidades não se manifestaram, apenas, no momento em que foram reclamadas, mas alguns meses antes, dado que o mesmo afirmou que o telemóvel começou a funcionar mal, mas que a demandante só reclamou quando o ecrã deixou totalmente de funcionar em virtude de não responder ao toque.

A partir do depoimento desta testemunha foi possível apurar, também, que a mesma, a pedido da demandante, tentou resolver o problema do telemóvel, tendo, para o efeito, intervindo no mesmo, designadamente no “*display*” e realizando um “*reset*” do “*software*”.

A partir do depoimento da testemunha T, técnico de telecomunicações, responsável pelo departamento da área técnica da demandada, com dezassete anos de experiência, durante os quais interveio em mais de cinco mil telemóveis, foi possível apurar o estado em que o telemóvel se encontrava no momento em que 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 telemóveis, dirige o departamento técnico da demandada, para além de reparar diariamente muitos telemóveis da marca referida, analisou o telemóvel objeto deste litígio e elaborou os relatórios técnicos, a guia de reparação e o orçamento juntos aos autos.

V. – Enquadramento de Direito:

A demandante reclama da demandada a resolução do contrato de compra e venda e devolução do preço pago pelo bem, invocando, para o efeito, a falta de conformidade do bem com o referido contrato resultante 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 ou sequer a substituí-lo em virtude da demandante e/ou terceiros autorizados por este terem intervindo no bem, e que por isso não lhe assiste o direito à resolução do contrato e a devolução do preço pago pelo bem, nos termos do disposto no **artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08.

Vejam, então, se assiste razão aa demandante na sua pretensão:

Da matéria de facto dada com provada resulta, com interesse para apreciação e decisão da presenta causa, que a demandante adquiriu um telemóvel à demandada que posteriormente revelou desconformidades, no caso um “pixel” queimado e o “display” partido internamente.

A demandada analisou o telemóvel e detetou os danos verificados resultaram de mau uso e/ou intervenção da demandante ou de terceiros no bem.

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 do 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 constas, naturalmente, os direitos à reparação do bem, à substituição do bem e a resolução do contrato de, tal qual foi reclamado pela demandante ao longo das fases da “Reclamação”, “Mediação” e “Arbitral”.

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

Coisa diferente é saber se lhe assiste esses direitos 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.

A demandante não conseguiu imputar à demandada, enquanto vendedora, a causa da desconformidade, 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.

Na verdade, da matéria de facto resultou provado, inclusivamente, que a testemunha L, companheiro da demandante, interveio no telemóvel, conforme resultou, desde logo, das declarações de parte prestadas pela demandante, que nesta parte consubstanciam uma confissão judicial espontânea com força probatória plena contra a mesma, na qualidade de confitente, conforme dispõe o artigo 358.º/1, do Código Civil, por um lado.

E, por outro, do depoimento da referida testemunha, que com autenticidade e espontaneidade afirmou que tentou resolver o problema nos termos acima descritos.

Temos, assim, que a demandante não provou que a desconformidade seja imputável à demanda, mas, ao invés, a demandada conseguiu provar que um terceiro autorizado pela mesma interveio no telemóvel.

A partir destes factos é plausível e, por isso, admissível, presumir-se, nos termos do disposto nos **artigos 349.º e 351.º**, do Código Civil, que essa intervenção da demandante e/ou de terceiro autorizado pela mesma seja a causa da desconformidade.



É plausível presumir-se, igualmente, que tais desconformidades possam resultar, igualmente, do mau uso por parte da demandante, pois os impactos indevidos nos telemóveis, resultantes, desde logo, de quedas, raspagens e outros do mesmo género, são suscetíveis de causar os danos verificados.

O que é notório para este tribunal é que as desconformidades não resultam de qualquer defeito de fabrico e/ou ação e/ou omissão da demandada.

Em suma: do exposto poderemos extrair a conclusão que a 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 a testemunha L, autorizado pela demandante, interveio no telemóvel e que é admissível que a mesma tenha sido a causa da desconformidade.

A intervenção no bem por terceiros, designadamente no “display”, constitui, para este tribunal, causa justificativa da falta de conformidade do bem, derivada do mau uso ou uso incorreto do bem pelo consumidor e/ou por terceiro autorizado pelo mesmo, 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.

Acresce referir, ainda, que mesmo na eventualidade de estarmos perante uma falta de conformidade do bem com o contrato de compra e venda, ou seja, um defeito de fabrico, a resposta deste tribunal seria exatamente a mesma, como daremos conta de seguida:

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 entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel, tal como dispõe o **artigo 5.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04.

Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do **artigo 4.º**, do diploma agora citado, caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor (**artigo 5.º-A/1**).



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 detetado (**artigo 5.º-A/2**)

Tendo resultado provado que o bem foi adquirido em 14-06-2019, que a alegada falta de conformidade alguns meses antes da denúncia, que a denúncia da mesma ocorreu em 04-06-2020, e resultando da lei (**artigo 5.º-A/2**), que o prazo para o exercício do direito são dois meses, este tribunal concluiu, assim, que na data em que foi realizada a denúncia já havia caducado há muito tempo o direito de denúncia pela demandante da alegada falta de conformidade.

Em face do exposto este tribunal 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.

VI. – 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.

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€645,40** (seiscentos e quarente e cinco euros e quarenta 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.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Braga, 11-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,