

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1374/2021.**

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:**

O demandante **A**, residente no concelho de X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1374/2021, 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 reparação ou substituição da arca congeladora 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 na arca congeladora não resultam de defeito de fabrico, mas de fatores externos ao próprio bem, como humidades, e/ou do mau uso/incorrecto do bem através da utilização de produtos abrasivos na sua limpeza.

#### **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 demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

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

O demandante esteve presente e a demandada esteve representada pela Sr.º Dr.º C, Advogado, tendo-se frustrado a composição amigável do litígio em sede de conciliação porquanto as parte não lograram transigir quanto ao seu objeto.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 13-09-2021, pelas 09:30.

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 reparação ou substituição da arca congeladora 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 na arca congeladora não resultam de defeito de fabrico, mas de fatores externos ao próprio bem, como humidades, e/ou do mau uso/incorrecto 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 **€199,99**, 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 **€199,99** (cento e noventa e nove euros e noventa e nove 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 reclamante, que se limitou a reproduzir o teor da reclamação inicial, os documentos juntos aos autos pelas partes, 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 06-10-2019 um contrato de compra e venda de uma arca congeladora da marca “D” pelo preço de €199,99;

2. O demandante reclamou junto da demandada que a arca congeladora apresenta oxidações nas partes exteriores da frente, laterais e tampa;
3. Para o efeito apresentou um registo fotográfico do estado da arca congeladora à data dos factos;
4. A demandada encaminhou a reclamação do demandante para a assistência técnica da marca “D” acompanhada do registo fotográfico da arca congeladora;
5. Os serviços da assistência técnica da marca “D” analisaram o registo fotográfico e concluíram o seguinte:

"bom dia,

Os pontos de ferrugem/oxidação, da 1267196-ARCA HS-324CN, referente a esta NS-140140338, vendida a 06.10.2019, pelo doc. FS 2400B/331567, e conforme suporte fotográfico, não são abrangidos pelo âmbito da garantia, pois são provenientes de diversos factores externos ao artigo, tais como, por exemplo: humidade relativa ambiente, produtos de limpeza etc."

6. A reclamada comunicou ao reclamante a conclusão da assistência técnica marca “D”;
7. A oxidação verificada na arca congeladora foi causada por factores externos, como humidade, e/ou pelo mau uso e/ou uso incorreto da arca congeladora;
8. A demandada recusou a reparação da arca congeladora ao abrigo da garantia legal por não estar em causa uma falta de conformidade e/ou defeito de fabrico;
9. O 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 ao facto n.º 1 por aceitação das partes e pelos documentos de fls.4/8/9/10/11 dos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 4/5/6/7/8 pelo documento de fls.4 dos autos;
- c) Quanto ao facto n.º9 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral.

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

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 marca “B” que concluiu que a oxidação verificada na arca congeladora é consequência de fatores externos, como humidade e/ou utilização de produtos de limpeza.

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

O demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada na reparação ou na substituição da arca congeladora, invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pelo 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.

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



Da matéria de facto dada com provada resulta, com interesse para apreciação e decisão da presente causa, que o demandante adquiriu uma arca congeladora à demandada, que as partes exteriores da frente, laterais e tampa começaram a oxidar e que a assistência técnica da marca da arca congeladora concluiu que a oxidação é consequência de fatores externos como humidade relativa do ambiente e/ou utilização de produtos de limpeza.

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 relativa do ambiente e/ou a utilização de produtos de limpeza se revelam causas adequadas a produzir a oxidação das partes exteriores da arca congeladora.

Por isso, a demandada informou o demandante que se recusava a reparar a arca congeladora 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 arca congeladora adquirida 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 consta, naturalmente, o direito à reparação ou substituição do bem, tal qual foi reclamado pelo 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 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 defeitos de fabrico ao nível do revestimento externo da arca congeladora.

Não conseguiu, contudo, imputar à demandada, enquanto vendedora, da oxidação das partes exteriores da arca congeladora, 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 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 o 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 do demandante a causa da desconformidade.

A presença da humidade relativa do ambiente e/ou a ação do demandante ao usar mal e/ou incorretamente o arca congeladora, designadamente não cuidando de utilizar produtos de limpeza que não danifiquem o revestimento exterior, 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 pelo**



**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 **€199,99** (cento e noventa e nove euros e noventa e nove 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, 14-11-2021.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,