



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1559_2023.

Demandante: A

Demandada: B

Demandada: C

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, fruto do 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 Alcobaça, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1559_2023, contra as demandadas **“B”** e **“C”**.

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 substituição do telemóvel com fundamento na falta de conformidade do mesmo com o contrato de compra e venda ou, subsidiariamente, a resolução do contrato e a devolução do preço com fundamento na citada falta de conformidade.

Por sua vez, as demandadas apresentaram contestação escrita, defendendo-se por exceção e impugnação, e pugnando, a final, pela improcedência dos pedidos, alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas no telemóvel não resultam de defeito de fabrico, mas de fatores resultantes do mau uso/incorrecto do bem, designadamente a quebra de componentes interiores.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

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.

As demandadas apresentaram contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A demandante esteve presente e as demandadas “B” e “C” representadas, respetivamente, pelas Sr.ªs Dr.ªs. P e R, Advogados, 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 03-10-2023, pelas 10:50.

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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral 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 substituição do telemóvel com fundamento na falta de conformidade do mesmo com o contrato de compra e venda.

Por sua vez, as demandadas pretendem 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 relativos ao mau uso/incorrecto do bem.

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 **€459,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

Cumprе, 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 depoimentos da testemunha arrolada pelas reclamadas, os documentos juntos aos autos pelas partes, especialmente os relatórios técnicos da reclamada “C”, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, 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. A reclamante e a reclamada “B” celebraram em 15-09-2021 um contrato de compra e venda através do qual a demandante adquiriu um telemóvel da marca “Y”, modelo “.....”, e pelo qual pagou o preço de €459,99;
2. O modelo e o número de série do telemóvel constam da fatura-recibo e do orçamento de reparação junto aos autos;
3. No dia 07-11-2022 a reclamada “B” recebeu o telemóvel para reparação, devido à avaria reportada pelo Demandante “*Problemas de wi-fi, desliga e bloqueia as apps*” e reencaminhou-o para a reclamada “C”;
4. No dia 11-11-2022 o equipamento deu entrada nas instalações da reclamada “C” e foi elaborado o Rel. Técnico da Reparação, não tendo sido detetada qualquer anomalia no equipamento, mas foi realizada atualização de software, tendo sido devolvido em 14-11-2022;
5. Em 23-11-2022 o telemóvel voltou a dar entrada na reclamada “C”, desta vez devido a “*Avaria wifi não funciona e equipamento aquece*”, foi substituída a placa principal, o qual foi devolvido em 25-11-2022, conforme resulta do Rel. Técnico da Reparação
6. Passados 6 meses, em 29-05-2023, a demandante entrega, novamente, o telemóvel, volta a dar entrada nas instalações da reclamada “C” devido a “*equip. não liga, o ecrã apresentou riscos de várias cores e não voltou a ligar*”;
7. Após verificação foi concluído que “*...as anomalias denunciadas estão relacionadas com os danos que o terminal apresenta, nomeadamente, placa principal e lcd com componentes danificados.*”



8. Pelo que foi apresentado orçamento para reparação, o equipamento foi devolvido em 15-06-2023, conforme resulta do Rel. Técnico da Reparação;
9. A reclamante rejeitou o orçamento apresentado pela reclamada “C”;
10. O telemóvel volta a dar entrada na reclamada “C” em 28-06-2023, com a informação de que “*não liga*”;
11. Após verificação manteve o diagnóstico anterior e voltou a ser apresentado orçamento;
12. A reclamante rejeitou, novamente, o orçamento apresentado pela reclamada “C” por considerar que se trata de um defeito de fabrico que terá de ser reparado ao abrigo da garantia contratual;
13. A placa principal e o “lcd” do telemóvel apresentavam componentes danificados;
14. Os componentes foram danificados por ações exteriores, designadamente quedas e/ou pancadas no telemóvel;
15. As demandadas recusaram a reparação do telemóvel ao abrigo da garantia legal por não estar em causa uma falta de conformidade e/ou defeito de fabrico;
16. A reclamante não se conformou com a decisão das reclamadas.

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 pela fatura-recibo e o orçamento de reparação junto aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3-16 pelos sete documentos juntos com a contestação e pelo depoimento da testemunha L.



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 quando foram denunciadas as desconformidades, a natureza das desconformidades e a causa provável das mesmas.

Destes destacam-se os relatórios da assistência técnica reclamada “C” que concluiu que a causa da última anomalia denunciada foram ações externas que provocaram danos na placa e no “lcd” do telemóvel, factos que foram corroborados pela testemunha L, técnico reparador autorizado pela “Y” para intervir em equipamentos desta marca e com dez anos de experiência na realização de diagnósticos e/ou reparações destes equipamentos.

IV. – Enquadramento de Direito:

A demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada 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 substituir e/ou 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 presenta causa, que a demandante adquiriu um telemóvel à demandada “B”, que o mesmo começou a funcionar mal e que a assistência técnica da marca do telemóvel concluiu que o mau funcionamento foi causado por factos externos, como quedas e/ou pancadas.



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 uma pancada e/ou queda do telemóvel se revela causa adequada a produzir danos no seu interior, designadamente na placa e no “lcd” e, conseqüentemente, o seu mau funcionamento.

Por isso, a demandada “B” informou a demandante que se recusava a substituir e/ou reparar 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 do telemóvel adquirido pela demandante pereceu por causa imputável ou não à demandada/alienante “B”.

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 substituição do bem, tal qual foi reclamado pela demandante.

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 da placa e do “lcd”.



Não conseguiu, contudo, imputar à demandada, enquanto vendedora, 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, as demandadas conseguiram 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 as demandadas conseguiram provar que foi a ação da demandante a causa da desconformidade.

Os danos na placa e no “lcd”, causados 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 substituição do bem.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão à demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada do pedido de substituição.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada**, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **absolvo as demandadas 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 **€459,99** (quatrocentos e cinquenta 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.

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, 23-10-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,