

## Sentença Arbitral

**Processo de Arbitragem n.º 2137/2018.**

**Demandante:** X

**Demandada:** Y

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): A violação pelo vendedor do disposto no **artigo 2.º/1**, do Decreto-Lei n.º83/2003, de 08/04, confere ao consumidor o direito ao exercício dos direitos previstos no **artigo 4.º**, daquele diploma, e o direito a ser indemnizado pelos danos causados em consequência dessa violação.

### **I. - Relatório:**

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

O demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2137/2018, contra a demandada.

Da mesma resulta, em suma o seguinte:

- Comprou um telemóvel novo em 26-05-2017 pelo preço de €149,90;
- No dia 08-11-2018 o telemóvel avariou e levou-o a uma loja da demandada para reparação no âmbito da garantia;
- Para substituição disponibilizaram-lhe um equipamento de gama mais baixa, mediante o pagamento de €5,00, até ao dia 21-11-2018;
- No dia 14-11-2018 foi contactado para levantar o seu telemóvel com a informação que estaria pronto;
- Aquando do levantamento foi informado que o telemóvel tinha humidade e que a garantia não cobria a reparação;
- O demandante não concordou e apresentou uma reclamação no livro de reclamações;
- Exigiram-lhe que entregasse o telemóvel de substituição pelo qual tinha pago €5,00 e que poderia usufruir até 21-11-2018;
- Nesse momento ficou sem o telemóvel que adquiriu e o de substituição;
  
- Pretende a substituição do telemóvel mediante a entrega de um telemóvel novo;



-Pretende ser ressarcido da quantia de €350,00 pelos prejuízos sofridos em consequência da atuação da demandada.

Respondendo à reclamação a demandada alegou, em suma, o seguinte:

-O telemóvel não foi reparado ao abrigo da garantia em virtude da informação técnica do Centro Técnico da Marca;

-Da informação técnica resulta que a anomalia detetada, vestígios de humidade, não se encontra abrangida pelas condições de garantia do equipamento, tendo o mesmo sido devolvido sem reparação;

-O facto de o equipamento ter deixado de funcionar no dia 14-11-2018 está relacionado com a anomalia do mesmo e não com qualquer bloqueio aplicado pela demandada.

**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 regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, 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”.

Pese embora não se tratar de um litígio de consumo no âmbito de um serviço público essencial, porquanto está em causa a aquisição de um bem móvel, e, por isso, não sujeito à arbitragem necessária, as partes optaram, expressamente, por esta via para a sua resolução, e



atribuíram competência para o efeito ao CNIACC, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 10.º** do regulamento do CNIACC.

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 nas datas mencionadas nos autos deste processo.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio arbitral, e ambas pronunciaram-se, por escrito.

O demandante reiterando, em suma, o teor da sua reclamação inicial e das reclamações que foi apresentando junto da demandada antes do início do processo de reclamação junto do CNIACC.

A demandada, por sua vez, apresentou um documento, sob a forma de “contestação”, em que em síntese reitera, também, o teor das respostas que foi dando ao demandante ao longo do tempo e já 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.

No prazo concedido a demandada apresentou um documento sob a forma de “contestação” que foi admitida pelo árbitro signatário nos termos do disposto no artigo 14.º do regulamento do CNIACC, tendo o mesmo sido notificado ao demandante.

Do documento resulta, em suma, o pedido para que a ação arbitral seja julgada improcedente e a demandada absolvida do pedido de indemnização formulado pelo demandante, com



fundamento na inexistência de qualquer incumprimento, legal ou contratual, por parte da demandada.

A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 07-05-2019, pelas 10:25.

O demandante encontrava-se presente e representou-se a si mesmo.

Tendo-lhe sido concedida a palavra o mesmo reiterou o teor da sua reclamação inicial e o pedido de indemnização formulado, assim como requereu a ampliação do pedido para efeito de inclusão das despesas suportadas com a deslocação à sede do CNIACC para a realização da audiência arbitral.

O árbitro signatário deferiu o pedido e concedeu-lhe o prazo de 48 horas para o efeito.

A demandada não estava presente nem se fez representar por terceiro, designadamente por Advogado.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pelas Ex.mas Senhoras Juristas do CNIACC presentes na audiência.

## **II. – Saneamento, Ampliação do Pedido e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

O demandante representou-se a si mesmo e a demandada foi representada pela Dr.<sup>a</sup> W, conforme credencial junta aos presentes autos com a “contestação”.



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.

Em sede de audiência arbitral o demandante requereu e foi-lhe deferido o pedido de ampliação do pedido inicial de modo a incluir as despesas e perda de rendimentos suportadas pelo mesmo com a deslocação à sede do CNIACC para a realização da audiência arbitral.

No prazo concedido para o efeito o demandante apresentou um requerimento a solicitar a inclusão no pedido inicial do valor de €201,31, correspondente ao montante total das despesas e perdas de rendimento suportadas com a referida deslocação, apresentando, para o efeito, os respetivos documentos comprovativos.

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**).

Analisado 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 €551,31, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, que resulta da soma do pedido inicial (€350,00), e do valor da ampliação do pedido (€201,31.).

O valor da causa fixa-se, assim, em €551,31 (quinhentos e cinquenta e um euros e trinta e um cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.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, decidir.

### **III. – Enquadramento de Facto:**



Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) O demandante é cliente da demandada;
- b) Em 26-05-2017 adquiriu o equipamento “ZTE BLADE A512 IMEI 861070031911044;
- c) Em 07-11-2018 o telemóvel deixou de funcionar e o demandante entregou-o para reparação na loja da demanda em Aveiro;
- d) O equipamento do demandante não funcionava no momento em que foi entregue na loja da demandada para reparação;
- e) Na sequência da verificação feita ao telemóvel o centro técnico da marca informou que se detetaram vestígios de humidade/selo de humidade ativo na placa principal, display e circuito de carga;
- f) O telemóvel avariou devido a presença de humidade na placa principal, display e circuito de carga, sendo comprovado pelo facto de o selo de humidade presente no equipamento se encontrar ativo.

Os factos contantes das alíneas a) a f), da matéria de facto dada como provada, foram alegados pelas partes nos seus documentos e resultaram provados, em parte, da sua admissão por acordo e/ou por confissão, bem como do teor dos documentos juntos aos autos e não impugnados.

Não se consideram provados, com relevância para a causa, os factos seguintes:

- a) O telemóvel apresentava riscos no display, capa traseira com marcas e sujidade e encontrava-se ligeiramente curvado quando foi entregue pelo demandante para reparação;
- b) O telemóvel foi vendido em conformidade com o contrato de compra e venda;
- c) A ação de humidade foi provocada por ação do demandante;
- d) O demandante expôs o equipamento a ambiente propício a provocar os danos.



Considerando a presunção legal decorrente do **artigo 2.º**, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04, a demandada tinha o ónus de provar que a avaria detetada no telemóvel resultava de uma desconformidade posterior à sua venda.

Da matéria de facto dada como provada e não provada resulta que a demandada não conseguiu produzir essa prova.

Na verdade a demandada conseguiu provar, pelas informações técnicas, que a avaria do telemóvel resulta da presença de humidade na placa principal, display e circuito de carga.

Não conseguiu, contudo, provar que a presença da humidade nesses componentes se deveu a ação do demandante e não à desconformidade em si mesma do telemóvel.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

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

O demandante exige da demandada a substituição do seu telemóvel avariado por um telemóvel novo e o pagamento de uma indemnização pelos danos sofridos em consequência da atuação da demandada, designadamente a privação do uso do seu telemóvel, a privação dos serviços de comunicações contratadas com a demandada e o valor pago pelo telemóvel de substituição.

Estas são, em suma, as duas questões controvertidas que compete a este tribunal apreciar e decidir à luz do direito aplicável, ou seja, se o demandante tem, efetivamente, direito à substituição do seu telemóvel por um telemóvel novo e à indemnização pelos danos que alega lhe terem sido causados pela demandada em consequência da sua atuação que se traduziu, em síntese, na recusa da reparação do telemóvel ao abrigo da garantia.

A partir da matéria de facto dada como provada e não provada este tribunal formou duas convicções muito claras, a saber:



1.<sup>a</sup> O telemóvel do demandante avariou devido a presença de humidade na placa principal, display e circuito de carga.

2.<sup>a</sup> A demandada não conseguiu provar que a presença da humidade nesses componentes se deveu a ação do demandante e não à desconformidade em si mesma do telemóvel.

Não tendo conseguido provar que a origem da avaria, ou seja, a humidade nos componentes, se deveu à ação do demandante, como pretendeu fazê-lo na sua contestação, este tribunal é levado a concluir, nos termos do disposto no **artigo 2.º**, do Decreto-Lei n.º83/2003, de 08/04, que o telemóvel quando foi vendido não se encontrava conforme e com os termos e condições do contrato de compra e venda que tem por objeto aquele equipamento.

O que significa que a origem da avaria se deve a uma desconformidade do telemóvel que nos termos do **artigo 3.º**, do diploma referido, se presume existente na data da sua entrega, ou seja, na data em que foi adquirido pelo demandante.

De acordo com o disposto no **artigo 3.º** “*O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue*” e “*As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes nessa data, salvo quando for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.*”.

Por sua vez o **artigo 4.º**, do mesmo diploma, consagra que “*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.*”.

Em face do exposto e tendo o demandante reclamado o seu direito à substituição do telemóvel este tribunal reconhece-lhe esse direito e, conseqüentemente, a obrigação da demandada, na qualidade de vendedora, a proceder à sua substituição, nos termos e com efeitos previstos nas normas acima citadas.



Para além da substituição do telemóvel o demandante reclamou, igualmente, o pagamento de uma indemnização pelos danos que alega lhe terem sido causados pela demandada em consequência da sua atuação que se traduziu, em síntese, na recusa da reparação do telemóvel ao abrigo da garantia.

A este respeito e em face da matéria de facto dada como provada este tribunal considera que mal andou a demandada ao não cumprir a lei que determina a sua obrigação de substituição do bem, pese embora inicialmente o requerente tenha solicitado a reparação do bem.

De todo o modo, mesmo no domínio da reparação a atuação da demandada revelou-se ilícita e, por isso, censurável, na medida em que se recusou a reparar o telemóvel do demandante, tendo, inclusivamente, alegado um conjunto de factos nos artigos 10, 11, 12 e 13, da sua contestação, que parecem denunciar que a mesma não se consideraria vinculada a assegurar a garantia legalmente prevista no diploma que vem sendo citado.

Dessa conduta ilícita considera o demandante que resultaram os danos acima enunciados e este tribunal é forçado a concordar com o mesmo porquanto é objetivo que encontrando-se avariado aquele viu-se impedido de utilizar o telemóvel e de beneficiar dos serviços de comunicações contratados com a demandante.

Há aqui um dano de privação de uso de bem móvel que provocou, por sua vez, o dano de privação do uso dos serviços de comunicações contratados com a demandante, que não podem deixar de ser valorizados e reconhecidos por este tribunal no montante de €350,00 que é reclamado por aquele.

Relativamente à ampliação do pedido inicial, motivado pelas despesas suportadas pelo demandante com a deslocação à sede do CNIACC, este tribunal determina que a demandada reembolse o demandante pelas despesas suportadas com as portagens e pelo custo por km percorrido, que para o efeito se fixa em €0,36/km, e não em €0,47/km como pretende o demandante, tudo no valor total de €119,41 discriminado do modo seguinte: €15,01 (portagens) + €104,40 (€0,36/km \* 240 km).



Assim, em face do exposto, julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral, e, conseqüentemente, condeno a demandada no seguinte:

- a) Substituição do telemóvel adquirido em 26-05-2017 por um telemóvel novo no prazo máximo de 10 dias;
- b) Pagamento ao demandante do valor de €350,00 a título de indemnização pelos danos sofridos;
- c) Pagamento ao demandante do montante de €119,41 a título de reembolso das despesas que o mesmo suportou, comprovadamente, com a sua deslocação à sede do CNIACC para a audiência arbitral, 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 fixou-se, assim, em €551,31 (quinhentos e cinquenta e um euros e trinta e um cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.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, 17-05-2019.**

O Árbitro,  
Alexandre Maciel.