

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 46/2020.**

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 pelo demandante e/ou por terceiros autorizados por este, designadamente com a violação dos selos de segurança e danificação do “flex” de ligação da bateria, 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.

**I. - Relatório:**

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

O demandante **A**, residente na Rua L, em V, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 46/2020, 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 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na reparação, substituição, ao abrigo da garantia legal, ou a 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, mais concretamente por conta do mau funcionamento do sistema de carregamento.

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 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.

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 01-07-2020, pelas 15:30.

O demandante não se encontrava presente e a demandada encontrava-se representada pela Dra.ª M.

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 substituição ou reparação do telemóvel ao abrigo da garantia legal ou na 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 do demandante.

O valor da reparação orçamentada pela empresa “TAMET”, que presta serviços de reparação à demandada na gama dos telemóveis da marca “Xiaomi”, cifra-se em **€63,23**.

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 **€63,23**, 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 **€63,23** (sessenta e três euros e vinte e três 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, os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, com especial importância o “relatório fotográfico”, a “intervenção técnica de qualidade” e o “orçamento”, todos da empresa “T”, e o depoimento da testemunha N, que se revelou assertivo, coerente, pormenorizado, seguro, espontâneo, autêntico e genuíno, e, por isso, credível, 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 30-11-2018 um contrato de compra e venda de um telemóvel da marca “Xiamoi”, modelo “M1805D1SG\_19064 – cfr. **fls.8** dos autos;
2. No dia 24-09-2019 o demandante deslocou-se à loja da demandada em Viseu e entregou o telemóvel para reparação ao abrigado da garantia legal em virtude do mesmo apresentar problemas de funcionamento, designadamente “...*Não carrega.*” – cfr. **fls.4/8/9/10/11** dos autos;
3. O telemóvel apresentava marcas de uso, riscos, mossas, ecrã levantado e torto – cfr. **fls.4/8** dos autos;
4. A empresa “T” é a empresa responsável em Portugal pela análise técnica e reparação dos aparelhos da marca “Xiaomi”;
5. A empresa “T” presta serviços à demandada no segmento dos telemóveis da marca “Xiaomi”;
6. No dia 07-10-2019 a empresa “T” produziu uma “*intervenção técnica qualidade*” da qual resulta o seguinte: “*Avaria Reportada pelo Cliente: Não carrega. Estado do Equipamento: Riscos. Mossas, Ecrã a levantar. Torto. Comentário Técnico: Após verificação técnica, o equipamento perdeu a garantia por não cumprir com os requisitos do fabricante (intervenção e abertura não autorizada selos violados e bateria com flex de ligação danificada). É necessário a substituição da bateria.*”



*Para resolução da anomalia reportada pelo cliente, é necessária intervenção sobre os componentes danificados.” - cfr. [fls.20/21/22](#) dos autos;*

7. Na mesma data aquela empresa elaborou um “relatório fotográfico” de partes interiores do telemóvel – cfr. [fls.6](#) dos autos;

8. O relatório fotográfico é composto por duas fotografias que retratam os selos de garantia e a bateria – cfr. [fls.6](#) dos autos;

9. Das fotografias resulta que os selos de segurança foram retirados e colados novamente e que a fita da bateria se encontra cortada – cfr. [fls.6](#) dos autos;

10. A demandada não reparou o telemóvel em virtude de ter constatado que os selos de segurança da marca foram retirados e colados novamente e a fita da bateria se encontrar cortada – cfr. [fls.9/10/11](#) dos autos;

11. O demandante reclamou da recusa da demandada em reparar o telemóvel ao abrigo da garantia legal - cfr. [fls.11](#) dos autos;

12. A empresa “T” apresentou um orçamento para reparação do telemóvel no montante de €63,23 - cfr. [fls.7](#) dos autos;

13. O demandante recusou o orçamento apresentado para a reparação do telemóvel e reclamou a sua reparação ao abrigo da garantia contratual – cfr. [fls.9/10/11](#) dos autos.

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

1. A data em que se manifestaram as desconformidades denunciadas pelo demandante;
2. As desconformidades do telemóvel são defeitos de fabrico;



3. O demandante utilizou sempre o telemóvel com o máximo cuidado;
4. O demandante não abriu o telemóvel, não deslocou os selos de segurança e não cortou a fita da bateria.

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, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 12 e 13, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 12, pelo depoimento da testemunha Nuno Filipe de Jesus Prata.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelo demandante e pela demandada.

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.

Revelou-se determinante, também, o depoimento da testemunha inquirida em sede de audiência arbitral.

A partir do depoimento da testemunha N, trabalhador da empresa “T”, que presta serviços, à demandada, de reparação de telemóveis da marca “Xiaomi”, 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, supervisiona os serviços de reparação dos telemóveis da marca “Xiaomi” na empresa “I”, para além de reparar diariamente muitos telemóveis da marca referida, analisou o telemóvel objeto deste litígio e elaborou o relatório fotográfico”, a “intervenção técnica de qualidade” e o “orçamento”, a **fls.7/8/9** dos autos.

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

O demandante reclama da demandada a substituição ou a reparação do bem ao abrigo da garantia contratual ou 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 pelo demandante alegando, em suma, que se recusou a reparar gratuitamente o bem ou sequer a substituí-lo em virtude do demandante e/ou terceiros autorizados por este terem intervindo no bem, como resulta, desde logo, da violação dos selos de segurança da marca e da fita da bateria se encontrar cortada, e que por isso não assiste ao demandante o direito de exigir a reparação ou substituição do bem, ao abrigo da garantia legal, ou a 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.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante nas suas pretensões:

Da matéria de facto dada com provada resulta, com interesse para apreciação e decisão da presente causa, que o demandante adquiriu um telemóvel à demandada que posteriormente revelou desconformidades, no caso o não carregamento da bateria.

A demandada reanalisou o telemóvel e detetou que os selos de segurança da marca encontravam-se violados e que a fita da bateria se encontrava cortada.



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 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 constas, naturalmente, os direitos à reparação do bem, à substituição do bem e a resolução do contrato de, tal qual foi reclamado pelo 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.

O 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 o demandado e/ou um terceiro autorizado pelo mesmo intervieram no telemóvel, conforme resulta, desde logo, da violação dos selos de segurança da marca do telemóvel presentes no seu interior e do corte da fita da bateria.

Temos, assim, que o demandante não provou que a desconformidade seja imputável à demanda, mas, ao invés, a demandada conseguiu provar que aquele e/ou um terceiro autorizado pelo mesmo 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 do demandante e/ou de terceiro autorizado pelo mesmo seja a causa da desconformidade.

Em suma: do exposto poderemos extrair a conclusão que o 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 alguém, o demandante ou um terceiro autorizado pelo mesmo, interveio no telemóvel e que é admissível que a mesma tenha sido a causa da desconformidade.

A intervenção no bem por terceiros, designadamente com a violação dos selos de segurança, 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.

Em face do exposto este tribunal considera que não assiste razão ao demandante nos pedidos formulados na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada dos pedidos.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente**, por não provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos formulados 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 **€63,23** (sessenta e três euros e vinte e três 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.



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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, 07-08-2020.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,