

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2090/2020.

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** 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; **4.º** Tendo resultado provado que foi a ação da demandante ao usar mal e/ou incorretamente a televisão, designadamente não cuidando de evitar um impacto externo no seu ecrã, esta é a causa justificativa da falta de conformidade do bem, e, conseqüentemente, o vendedor fica exonerado das obrigações previstas no **artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada, designadamente da sua reparação do abrigo da garantia legalmente prevista neste diploma.

I. - Relatório:

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

A demandante **A.**, residente na rua X, no concelho de G, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2090/2020, 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 condenação da demandada na reparação da televisão objeto deste litígio ao abrigo da garantia legal.

Por sua vez, as demandadas, pugnam pela improcedência total da ação arbitral e, conseqüentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que as desconformidades existentes na televisão 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 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 demandado poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandante encontrava-se presente, a demandada “B” representada pelo Dr.º Y, Advogado, e a demandada “C” pelo Dr.º J, Advogado.

Ambas as demandadas apresentaram contestação escrita previamente à audiência arbitral.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 30-11-2020, pelas 11:00.

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 condene a demandada na reparação da televisão ao abrigo da garantia legal.

Por sua vez, as demandadas pretendem que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas na televisão 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 **€184,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor de aquisição do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€184,99** (cento e oitenta e quatro 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 pela demandante, os documentos juntos aos autos pela pelas partes, com especial importância os relatórios técnicos apresentados pelas demandadas que concluem ambos no sentido do dano reclamado ter sido causado por mau uso e/ou incorreto, e o depoimento da testemunha D, Diretor Técnico da demandada “C”, Eng. Eletrónico de formação, com uma experiência de quinze anos, 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. A demandante e a demandada “B” celebraram em 04-08-2019 um contrato de compra e venda de uma televisão da marca “C”, modelo “LED 28” HD SMART”, pelo preço de €184,99;
2. Em 16-06-2020 a demandante reclamou junto da demandada “B” nos termos seguintes:
“Constante. Mancha no ecrã.”;
3. A demandante solicitou a reparação da televisão ao abrigo da garantia contratual;
4. No seguimento da reclamação a demandada “B” reencaminhou o pedido de reparação para a demandada “C”;
5. O serviço técnico da demandada “C” confirmou a existência de um dano no ecrã, com um ponto de impacto bem definido;
6. A demandada “C” excluiu, desde logo, qualquer intervenção ao abrigo da garantia contratual;

7. A demandada “C” comunicou à demandante por escrito, através de e-mail datado de 18-06-2020, que *“No seguimento da situação exposta, conforme conversa telefónica, informamos que através das fotografias que nos chegar é visível que o equipamento encontra-se com o painel danificado, situação esta não coberta pela garantia da marca. Caso pretenda, a C encontra-se disponível para proceder à reparação do seu equipamento mediante orçamento. (...)”*;

8. No dia 22-06-2020 a demandada “B” comunicou à demandante, por escrito, através de e-mail, o orçamento solicitado pela mesma para substituição do ecrã partido da televisão, no valor de €246,28;

9. Posteriormente, a demandante reclamou diretamente junto da demandada “C”;

10. A demandada “C” respondeu à demandante, por escrito, através de e-mail, dizendo que *“...após análise por parte do nosso departamento responsável, informamos que o televisor encontra-se com o painel danificado – Fotografia do dano em anexo – O equipamento apresenta um ponto de impacto no lado superior direito do painel. Com isto, informamos que apenas poderemos dar seguimento a um processo de reparação mediante orçamento (...)”*;

11. O orçamento da demandada “B” não foi aceite pela demandante;

12. O dano verificado na televisão foi causado por um impacto externo realizado com muita pressão;

13. A limpeza do ecrã não causa este tipo de dano;

14. Não existe nenhum componente elétrico ou eletrónico nas partes exterior ou interior da televisão suscetíveis de causar o dano verificado na televisão.

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

1. O dano físico na televisão é uma desconformidade contratual (defeito de fabrico).

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, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3, 9 e 11, pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 4, 5, 6, 7, 12, 13 e 14, pelo depoimento da testemunha D que tem conhecimento direto dos factos em virtude de ter sido o autor da análise técnica realizada à televisão.

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

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 D em sede de audiência arbitral.

A partir do depoimento desta testemunha que é engenheiro eletrónico, diretor do departamento técnico da demandada “C”, com experiência profissional nesta área há mais de quinze anos, foi possível apurar o estado em que a televisão 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 equipamentos, supervisiona os serviços de reparação dos mesmos na demandada, para além de lidar diariamente com televisões da marca e modelo em causa, analisou o registo fotográfico do bem e elaborou o relatório técnico que conclui pela inexistência de qualquer desconformidade resultante de defeito de fabrico ou montagem e, também, pela causa do dano (impacto externo no ecrã realizado com muita pressão, vulgarmente designado por “pancada”).

V. – Enquadramento de Direito:

A demandante reclama da demandada a reparação do bem ao abrigo da garantia legal, invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico.

Por sua vez as demandadas contestaram o direito invocado pela demandante alegando, em suma, que se recusaram a reparar gratuitamente o bem em virtude das desconformidades confirmadas tecnicamente resultarem 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 reparação do bem nos termos do **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 presente causa, que a demandante adquiriu uma televisão à demandada “B” que posteriormente revelou desconformidades.

Confrontada com tais desconformidades a demandada “B” reencaminhou a reclamação para a demandada “C” para que o departamento técnico desta analisasse o dano reclamado e a possível causa do mesmo.

O diagnóstico inicial dessa empresa foi confirmado pelo seu diagnóstico final, quanto à natureza das desconformidades e à causa provável das mesmas.

Dessa análise técnica resultou a confirmação das desconformidades denunciadas pela demandante, mas já não quanto à causa apontado pela mesma.

De acordo com a demandante as desconformidades resultam de defeitos de fabrico, todavia, essa não foi a conclusão a que chegou a demandada “C”, que concluiu, então, que a causa das desconformidades foi o mau uso e/ou uso incorreto por parte da demandante, apontando, designadamente, *“...após análise por parte do nosso departamento responsável, informamos que o televisor encontra-se com o painel danificado – Fotografia do dano em anexo – O equipamento apresenta um ponto de impacto no lado superior direito do painel. Com isto, informamos que apenas poderemos dar seguimento a um processo de reparação mediante orçamento (...).”*

Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que um impacto dessa natureza se revela uma causa adequada a produzir estas desconformidades.

Por isso, as demandadas informaram a demandante que se recusavam a reparar a televisão ao abrigo da garantia legal e que a reparação teria de ser suportada pela demandante caso optasse pela sua reparação.

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 televisão 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 consta, naturalmente, o direito à reparação do bem, tal qual foi reclamado pela 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 neste litígio lhe assiste o direito de reparação.

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 a demandante não conseguiu provas 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.

Não conseguiu, contudo, imputar à demandada, enquanto vendedora, a causa da segunda 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 equipamento apresenta um ponto de impacto no lado superior direito do painel. Com isto, informamos que apenas poderemos dar seguimento a um processo de reparação mediante orçamento (...)*”, que, por sua vez, causou as desconformidades denunciadas pela demandante.

Temos, assim, que a demandante não provou as desconformidades sejam imputáveis à demandada, mas, ao invés, a demandada conseguiu provar que foi 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, não conseguiu provar que causa da desconformidade seja imputável à demandada e, ainda, que a demandada conseguiu provar que foi a ação da demandante e que é admissível que a mesma tenha sido a causa da desconformidade.

A ação da demandante ao usar mal e/ou incorretamente o televisão, designadamente não cuidando de evitar um impacto externo no seu ecrã, constitui, para este tribunal, causa justificativa 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 sua reparação do abrigo da garantia legalmente prevista neste diploma.

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 do pedido de reparação da televisão ao abrigo da garantia legal.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente**, por não provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, **absolvo as demandadas 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 **€184,99** (cento e oitenta e quatro 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, 12-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

