

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1452/2021.

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** 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:**

A demandante **A** residente no concelho de X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1452/2021, 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 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 bem usado por um novo sem quaisquer custos.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendeu-se por exceção e impugnação, pugnando, a final, pela improcedência total da ação e pela sua absolvição.

### **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 demandada 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 demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A demandante estava presente e a demandada representada pelo Dr.º C, Advogado, tendo-se frustrado a composição amigável deste litígio em sede de conciliação em virtude das partes não terem logrado transigir quanto ao seu objeto.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 13-09-2021, 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 substituição o bem usado por um bem novo sem quaisquer custos.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas no micro-ondas 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 **€50,15**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao preço do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€50,15** (cinquenta euros e quinze 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, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, as declarações de parte prestadas pela reclamante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, 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 adquiriu à reclamada um micro-ondas em 10-02-2021 da marca “D” pelo preço de €50,15;
2. No final do mês de abril de 2021 a reclamante cozinhou pipocas no micro-ondas;
3. Durante o processo de cozedura as paredes internas do micro-ondas ficaram manchadas com cor castanha e com um cheiro intenso a pipocas;
4. Após esse episódio o micro-ondas continuou a funcionar normalmente;



5. A reclamante continuou a usar o micro-ondas;
6. No dia 25-04-2021 a reclamante dirigiu-se à loja da demandada e denunciou a existência de manchas castanhas e cheiro a pipocas no interior do micro-ondas;
7. O equipamento foi entregue pela demandante com “Vestígios de uso manchado no interior”:

### **Estado do equipamento: Vestígios de uso manchado no interior**

O Cliente: \_\_\_\_\_  
O Colaborador: \_\_\_\_\_

Data: 25.04.2021

Data: 25.04.2021

8. A demandada elaborou uma “nota de serviço – cliente” em que a avaria é descrita do modo seguinte:

---

#### **Dados para Reparação**

---

Avaria referida pelo cliente: A cliente ao fazer pipocas o micro ondas ficou manchado, e ao aquecer qualquer coisa cheira sempre a pipocas.

9. A reclamada encaminhou o bem para a empresa “E” que presta assistência técnica a este tipo de bens;
10. Os serviços técnicos contratados pela reclamada analisaram o micro-ondas e concluíram o seguinte:

### Relatorio técnico

NS:

MICRO ONDAS ELECT P70T20LV7A TOM

Avaria reclamada pelo cliente: " A cliente ao fazer pipocas o micro ondas ficou manchado, e ao aquecer qualquer coisa cheira sempre a pipocas. "

Esta situação fica a dever-se a utilização inadequada do micro ondas , situação não contemplada pelas condições de garantia do equipamento. Assim sendo, deverá ser orçamentada esta reparação.

Segue cotação:

8202014 - EXTRUTURA INT 70T20L-V7A - VALOR: 25,00€ (IVA INCLUÍDO) +  
7,00€ MAO DE OBRA / DESLOCAÇÃO

11. Os serviços técnicos elaboraram um orçamento para reparação do micro-ondas:



Exmo(s). Senhor(es),

Vimos por este meio informar que, o orçamento do equipamento acima identificado excedeu o montante máximo autorizado ( Euros 0,00 ), conforme detalhamos :

Mão-de-Obra	Euros	9,50
Peças	Euros	28,76
Serv. Administrativo	Euros	11,89

12. A reclamada comunicou o parecer técnico à reclamante e o orçamento para reparação do micro-ondas:

Exma. Senhora

, 28 de junho de 2021

Assunto: Reclamação apresentada na

Exma. Senhora,

Acusamos a receção da sua reclamação, a qual mereceu a nossa melhor atenção.

No que concerne à situação reportada e que diz respeito à anomalia verificada no artigo ...., adquirido com a fatura | ..... permita-nos informar que a loja receciona o equipamento e envia-o para a assistência técnica da marca que determina quais as reparações a executar.

Neste caso em concreto, o artigo foi enviado para a ..... , foi esta que entendeu não poder reparar o aparelho no âmbito da garantia dado a anomalia se dever a utilização inadequada, conforme relatório técnico em anexo.

Na expectativa de continuarmos merecedores da sua confiança, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.



Nota: :  
Equipamento: MICRO ONDAS ELECT P70T20LV7A TOM  
Marca: :  
Nº Cliente: :  
Valor Total do Orçamento: Euros 50,15

, 03 de Maio de 2021

Exmo(s). Senhor(es),

Vimos por este meio informar que, o orçamento do equipamento acima identificado excedeu o montante máximo autorizado ( Euros 0,00 ), conforme detalhamos :

Mão-de-Obra	Euros	9,50
Peças	Euros	28,76
Serv. Administrativo	Euros	11,89

13. A reclamada recusou a reparação do micro-ondas no âmbito da garantia contratual porque considerou que o mesmo não apresentava qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, mau uso por parte da reclamante;

14. A reclamante reclamou da decisão da reclamada no livro de reclamações;

15. A reclamante levantou o micro-ondas, continua a utiliza-lo normalmente sem qualquer tipo de problema, o cheiro vem desaparecendo lentamente, mas as manchas subsistem;

16. As manchas castanhas e o cheiro a pipocas no interior do micro-ondas não foram causados por falta de conformidade do micro-ondas;

17. As manchas e o cheiro foram causados por excesso de tempo de preparação das pipocas;

18. O micro-ondas ficou impregnado de moléculas de fumo que ao serem estimuladas com a sua utilização libertam o cheiro a pipocas.

**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;

- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 6/7/8 pelo documento de fls.5 dos autos;
- d) Quanto aos factos n.ºs 9/10 pelo documento de fls.9 dos autos;
- e) Quanto ao facto n.º11 pelo documento de fls.4 dos autos;
- f) Quanto ao facto n.º12 pelos documentos de fls.17/18/19 dos autos;
- g) Quanto ao facto n.º13 pelo documento de fls.17 dos autos;
- h) Quanto ao facto n.º14 pelo documento de fls.3 dos autos;
- i) Quanto ao facto n.º15 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral.
- j) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5 por acordo das partes;

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se essências determinantes os documentos juntos aos autos 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, desde logo, o relatório técnico da empresa “E” que analisou o micro-ondas e concluiu que as manchas e o cheiro a pipocas não foram causados por qualquer falta de conformidade, coberta pela garantia contratual, mas pelo mau uso do micro-ondas pela reclamante.



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

A demandante reclama da demandada a substituição do bem invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico.

Alega, a esse respeito, que o micro-ondas funcionou e funciona corretamente, antes e depois da situação relativa à confeção das pipocas, mas que o aparecimento de manchas castanhas no seu interior e o cheiro persistente a pipocas foram causados por uma anomalia no funcionamento do micro-ondas porquanto alega que o utilizou corretamente na preparação das pipocas que, segundo a mesma, são específicas para micro-ondas.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pela demandante alegando, em suma, que se recusou 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.

Vejam, 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 um micro-ondas à demandada, que cozinhou pipocas no mesmo, que esse facto causou o aparecimento de manchas castanhas no seu interior e a presença de um cheiro intenso a pipocas, que o micro-ondas funcionou sempre corretamente, mesmo depois daquele evento, que entregou o bem à reclamada para ser analisado, que a assistência técnica desta analisou o bem e concluiu que a situação reportada pela reclamante foi causada por utilização inadequada daquele, designadamente por excesso de tempo na confeção das pipocas.

Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, o excesso de tempo na confeção das pipocas revela-se causa adequada para o aparecimento de manchas e persistência do cheiro a pipocas.

Aliás, se estivesse em causa uma falta de conformidade do bem, vulgarmente designado por “defeito de fabrico”, o micro-ondas não estaria a funcionar corretamente, como é o caso, tal



como foi confessado, expressamente, pela reclamante nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral.

Por isso, a demandada informou a demandante que se recusava a reparar ou substituir o micro-ondas 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 as machas e cheiro no micro-ondas são imputáveis 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 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 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 do botão de ligação.

Não conseguiu, contudo, imputar à demandada, enquanto vendedora, a falta de conformidade do micro-ondas, 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 foi o excesso de tempo na preparação das pipocas que provocou o aparecimento das manchas e a persistência do cheiro.

Temos, assim, que a demandante não provou que as desconformidades são 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, porque não conseguiu provar que causa da desconformidade seja imputável à demandada e, ainda, que a demandada conseguiu provar que foi a ação da demandante a causa da desconformidade.

A ação da demandante ao usar mal e/ou incorretamente o micro-ondas, designadamente não cuidando de respeitar o tempo de preparação das pipocas, 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 substituição do bem.

#### **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 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 **€50,15** (cinquenta euros e quinze 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,