



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1708_2023.

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 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:

O demandante, residente na Mealhada, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1708_2023, 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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na resolução do contrato e a devolução do preço com fundamento na falta de conformidade do bem com o contrato e, subsidiariamente, a substituição do bem com o mesmo fundamento.

Por sua vez, a demandada apresentou 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 do display.

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.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 03-10-2023, pelas 09:45.

O demandante esteve presente e representado pela Sr.^a Dr.^a M, Jurista da DECO, e a demanda representada pela Sr.^a Dr.^a J, Advogada, tendo-se frustrado a composição amigável do litígio em sede de conciliação porquanto as partes não lograram transigir quanto ao seu objeto.



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**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato de compra e venda do telemóvel com fundamento na falta de conformidade do mesmo com o contrato de compra e venda e, subsidiariamente, a substituição do bem com o mesmo fundamento.

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 fatores relativos ao mau uso/incorreto do bem, designadamente na quebra do display.

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 **€354,90**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

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 reclamante, que se limitou a reproduzir o



teor da reclamação inicial, o depoimento da testemunha arrolada pelas reclamada, que confirmou o teor dos documentos emitidos pela empresa “T”, juntos aos autos, os documentos juntos aos autos pelas partes, especialmente os relatórios técnicos da reclamada “T”, 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 celebraram em 01-07-2021 um contrato de compra e venda através do qual o demandante adquiriu um telemóvel da marca “X”, modelo “P”, e pelo qual pagou o preço de €354,90;
2. O modelo e o número de série do telemóvel constam do orçamento de reparação junto aos autos;
3. No dia 03-02-2023 o reclamante deslocou-se à loja da reclamada em Leiria e apresentou uma reclamação relativamente ao funcionamento do telemóvel;

.....

4. A descrição da “avaria” foi feita nos termos seguintes:

Descrição da Avaria	Cliente indica que o ecrã passou a apresentar uma imagem escura de forma progressiva, sendo que este problema começou em torno da câmara frontal e foi se alastrando. Cliente indica também que o microfone de altifalante encontra-se em mau funcionamento. Artigo fica em loja sem em caixa original e sem acessórios. Artigo apresenta marcas de manuseamento e sujidade. SIM Tray aparenta estar ok. Artigo não apresenta curvaturas. Fotografais tiradas em loja na presença de cliente.
----------------------------	---

5. A reclamada rececionou o telemóvel e registou, por escrito, o seu estado físico exterior;
6. A reclamada não abriu o telemóvel quando o rececionou;
7. A reclamada reencaminhou o telemóvel para a empresa “T”;
8. A empresa “T” é uma entidade reparadora autorizada da marca “X”;
9. Esta empresa analisou o telemóvel;
10. A análise foi realizada com a abertura do telemóvel e inspeção do seu interior;
11. A empresa “T” detetou que o “display” se encontra quebrado;
12. A quebra do “display” é a causa da “avaria” denunciada pelo reclamante;



.....

13. A empresa “T” elaborou um orçamento para reparação do telemóvel:

.....

14. A reclamada comunicou ao reclamante a causa da “avaria”, informou-o que a mesma está excluída da garantia e apresentou-lhe o orçamento para reparação;

15. O reclamante rejeitou o orçamento apresentado pela reclamada por considerar que se trata de um defeito de fabrico que terá de ser reparado ao abrigo da garantia contratual.

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.º1 por acordo das partes;
- b) Quanto ao facto n.º2 pelo orçamento de reparação junto a fls.4 dos autos;
- c) Quanto aos factos n.ºs 3-5 pelo documento de fls.5 dos autos;
- d) Quanto ao facto n.º6 por acordo das partes;
- e) Quanto aos factos n.ºs 7-13 pelos documentos de fls.4/5 dos autos;
- f) Quanto aos factos 14-15 por acordo das partes.

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 “T” que concluiu que a causa da anomalia denunciada foram ações externas que provocaram danos no “display”, factos que foram corroborados pela testemunha S, trabalhador da empresa “T”, autorizado a intervir em equipamentos desta marca e com quinze anos de experiência na realização de diagnósticos e/ou reparações destes equipamentos.

IV. – Enquadramento de Direito:

O demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico, e, subsidiariamente, condene a reclamada na substituição do telemóvel com aquele fundamento.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pelo 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 ao demandante na sua pretensão:

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 o mesmo começou a funcionar mal e que a assistência técnica da marca do telemóvel concluiu que o mau funcionamento foi causado pela quebra do “display” provocada pelo mau uso e/ou uso incorreto do telemóvel.

Os relatórios técnicos e o orçamento da reparação, assim como o depoimento da testemunha arrolada pela reclamada, 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 no display, e, conseqüentemente, o seu mau funcionamento.

Por isso, a demandada informou o 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 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 consta, naturalmente, o direito à resolução do contrato, tal qual foi reclamado pelo 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, quando o bem lhe é entregue pelo vendedor.

No caso em concreto o 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 “display”.

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 o demandante não provou que as desconformidades são imputáveis à demandada, mas, ao invés, a demandada conseguiu 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 o 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 do demandante a causa da desconformidade.

Os danos no “display” causados por fatores externos, decorrentes do seu mau uso e/ou uso incorreto, por parte do 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 ao demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada do pedido de resolução do contrato.

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 **€354,90** (trezentos e cinquenta e quatro euros e noventa 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, 03-11-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,