



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 24/2021

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**, representada por **B** residente na rua X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 24/2021, contra a demandada **“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 declaração de resolução do contrato e condenação da demandada na devolução do preço pago e no reembolso dos custos com os portes de envio.

Por sua vez, a demandada, não apresentou contestação escrita ou oral, embora estivesse representada na audiência arbitral.

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 não apresentou contestação escrita ou oral.

A demandante não estava presente e a demandada representada pelo seu sócio-gerente, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação em virtude da ausência da demandante.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 13-07-2021, pelas 09:30.

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 declare a resolução do contrato de compra e venda e condene a reclamada na devolução do preço pago pelo bem e no reembolso dos custos suportados com os portes de envio do mesmo para a reclamada.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas no relógio 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 **€48,55**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder à soma do valor pago pelo bem objeto deste litígio e do valor dos portes de envio do bem para a reclamada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€48,55** (quarenta e oito euros e cinquenta e cinco 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 pelas mesmas, o depoimento da testemunha D, trabalhadora da reclamada, que revelando um conhecimento direto dos factos depôs com assertividade, coerência, pormenor, segurança, espontaneidade, autenticidade e genuinidade e, por isso, com credibilidade, 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 24-07-2020 um contrato de compra e venda de um relógio “Smartwhatch” da marca “H30” pelo preço de €32,44;
2. A compra foi realizada através do website da reclamada;
3. A reclamada expediu o bem para a reclamante;



4. Após a sua receção a reclamante detetou que o bem não funcionava e solicitou a sua substituição;
5. A reclamada substituiu o bem por outro bem igual e novo em agosto de 2020;
6. Em outubro de 2020 a demandante reclamou junto da demandada que o bem não funcionava;
7. A reclamada solicitou à reclamante o envio do bem para verificação e testes de funcionamento;
8. Recebido o bem a reclamada registou fotograficamente o seu estado e realizou a verificação e testes de funcionamento;
9. O bem apresentava-se sujo, com sinais de humidade e com o botão bloqueado;
10. O bloqueamento do botão é a causa do não funcionamento do bem;
11. O bloqueamento foi causado por sujidade e humidade existentes no botão;
12. A reclamada recusou-se a reparar ou substituir o bem ao abrigo da garantia contratual, informou a reclamante da sua decisão e do custo do reenvio do bem;
13. A reclamante recusou pagar o custo do reenvio e declarou o bem perdido a favor da reclamada.

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 pela fatura simplificada junta a fls.3 dos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5 por acordo das partes;



c) Quanto aos factos n.ºs 6/7/8/9/10 pelas fotografias de fls.14 dos autos e pelo depoimento da testemunha D;

d) Quanto aos factos n.ºs 12/3 pelas comunicações trocadas entre as partes de fls.15 dos autos.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e o depoimento da testemunha D.

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, as fotografias que permitiram confirmar a existência de sujidade, marcas de uso e o bloqueamento do botão do relógio.

A partir do depoimento da testemunha D, trabalhadora da reclamada, foi possível confirmar a desconformidade existente (bloqueamento do botão), e a causa da mesma (sujidade e humidade).

IV. – Enquadramento de Direito:

A demandante reclama da demandada a resolução o contrato, a devolução do preço pago pelo bem e o reembolso dos custos com os portes do seu envio para aquela, invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico.

Alega, a esse respeito, que o relógio deixou de funcionar de repente e que o mesmo foi sempre utilizado corretamente.

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.

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 um relógio à demandada, que este deixou de funcionar, que o mesmo foi substituído por um igual e novo, que dois meses depois da substituição o relógio deixou de funcionar, que o mesmo foi reencaminhado para a reclamada, que o fotografou, verificou e testou, que a causa do não funcionamento é o bloqueamento do seu botão e que o mesmo é consequência da presença de sujidade e humidade no botão.

Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que a existência de sujidade e humidade no botão do relógio revelam-se causadas adequadas o bloqueamento do botão de ligação e, conseqüentemente, o não funcionamento do relógio.

Por isso, a demandada informou a demandante que se recusava a reparar ou substituir o relógio ao abrigo da garantia legal.

A reposta 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 relógio 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 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 estanquicidade do relógio, 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 relógio apresentava marcas de sujidade e de humidade no botão de ligação.

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, fruto da sujidade e humidade existentes no botão.

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 relógio, designadamente não cuidando de evitar a entrada de sujidade e humidade no relógio, 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 resolução do contrato, devolução do preço pago e reembolso dos custos com os portes de envio.

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 **€48,55** (quarenta e oito euros e cinquenta e cinco 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, 10-08-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,