

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 215_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 11.º/12** do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, na sua redação atualizada, e **796.º/1**, do Código Civil); **2.º** Os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade, previstos nos **artigos 6.º/7.º**, 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 (**artigo 13.º**); **3.º** O mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo consumidor exonera o vendedor das obrigações previstas no **artigo 15.º**.

I. - Relatório:

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

A demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 215_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 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 ou a resolução do contrato.



Por sua vez, a demandada, contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, e requerendo, a final, a improcedência total da ação, por não provada, e a sua absolvição do pedido, com fundamento na inexistência de qualquer desconformidade do bem 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 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 esteve presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º R, Advogado, tendo-se frustrado a composição amigável deste litígio porquanto as partes não lograram transigir quanto ao seu objeto em sede conciliação com vista a dita composição.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga no dia 18-05-2023 pelas 10:30.

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 condene a demandada na substituição do bem ou declare a resolução do contrato e conseqüentemente a condenação da demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que os alegados danos causados a terceiros não resultam de desconformidade do bem com o contratou e/ou de desconformidades na instalação do bem, mas, pelo contrário, resultam da má utilização do bem pela 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 **€549,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€549,99** (quinhentos e quarenta e nove 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, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, as declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral, os factos admitidos por acordo e/ou confessados, 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 17-07-2022 um contrato de compra e venda através do qual a demandante adquiriu à demandada uma máquina de lavar roupa da marca “X” pela qual pagou a quantia de €549,99;
2. Em 23-12-2022 a demandante comunicou à demandada que a máquina não se encontrava a funcionar corretamente e solicitou assistência técnica;



3. A empresa “C”, prestadora de serviços de assistência técnica da demandada, deslocou um técnico à habitação da demandante para analisar a máquina de lavar;
4. O técnico detetou duas desconformidades na máquina de lavar: a) Display; b) Tubo de borracha da cuba;
5. O técnico informou a demandante que poderia realizar a reparação das desconformidades;
6. A demandante não autorizou a reparação e reposição da conformidade daqueles componentes;
7. Em 16-02-2023 a demandada comunicou, novamente, que a máquina não se encontrava a funcionar corretamente e solicitou nova assistência técnica;
8. A empresa “C” deslocou, novamente, um técnico à habitação da demandante;
9. O técnico analisou a máquina de lavar e detetou as desconformidades seguintes: a) Display; b) Tubo da união do dreno da borracha do óculo; c) Cabelagem;
10. O técnico informou a demandante que poderia realizar a reparação das desconformidades;
11. A demandante autorizou a reparação e a reposição da conformidade daqueles componentes;
12. O técnico realizou a reparação mediante a substituição daqueles componentes;
13. Em 23-03-2023 a demandante comunicou, uma vez mais, à demandada, que a máquina de lavar não funcionava corretamente e solicitou nova assistência técnica;
14. A empresa “C” deslocou um técnico à habitação da demandante;
15. O técnico analisou a máquina de lavar, realizou vários testes e concluiu que o mau funcionamento da máquina de lavar se devia a excesso de pressão do caudal da água que abastece a máquina;

16. Com a autorização prévia da demandante o técnico reduziu a pressão do caudal da água e a máquina ficou a funcionar corretamente;
17. Durante a intervenção do técnico a demandante reportou-lhe, ainda, que a máquina de lavar apresentava informações no “display” com a indicação de “TCL” e “UE”;
18. O técnico informou a demandante que se tratavam de mensagens com indicadores de manutenção e não de avarias;
19. A máquina de lavar tem de ser objeto de manutenção;
20. A máquina apresenta informação de códigos de recomendação de limpeza;
21. A informação surge de 30 em 30 ciclos de lavagem;
22. A máquina de lavar foi adquirida acompanhada pelo manual de utilização;
23. A demandante leu o manual de utilização.

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 pela fatura junta aos autos de fls.3;
- b) Quanto aos factos n.ºs 1-18 pelas declarações de parte da demandante e pelos documentos juntos com a contestação;
- c) Quanto aos factos n.ºs 19-21 pelo Doc.6 junto com a contestação;
- d) Quanto aos factos n.ºs 21-23 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral.



Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e as confissões decorrentes das declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral.

A partir dos documentos foi possível apurar, desde logo, a natureza e o objeto do contrato, o bem adquirido, o preço pago pela reclamante, as reclamações apresentadas por esta, as assistências técnicas ordenadas pela demandada, as reparações realizadas mediante a substituição dos componentes e, conseqüentemente, a reposição da conformidade da máquina de lavar com o contrato, e, por fim, que o último pedido de assistência técnica dizia respeito a informações emitidas pelos códigos da máquina de lavar com vista à realização das ações de manutenção previstas no manual de utilização.

As declarações da demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, na medida em que reconhece, expressamente, que numa primeira fase não autorizou a reparação, que numa segunda fase autorizou a reparação, que após a reparação a máquina ficou a funcionar corretamente e, por fim, que tem o manual de utilização, que o leu e que tem conhecimento que a máquina tem de ser limpa após 30 ciclos de lavagem, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão judicial espontânea feita a partir das declarações de parte prestadas na audiência arbitral e que nos termos do **artigo 358.º/4**, do Código Civil, é apreciada livremente pelo tribunal.

Sendo certo que este Tribunal Arbitral a apreciou no sentido de lhe conferir, precisamente, o efeito resultante do já citado **artigo 352.º**, do Código Civil, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pela demandante da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, provar a tese expendida pela demandada na sua contestação.

A reclamante não logroprovar os factos por si alegados, não tendo, por isso, dado cumprimento integral ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

A reclamada, por sua vez, logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente que prestou assistência técnica, que reparou a máquina de lavar, através da



substituição dos componentes, repondo, desse modo, a conformidade da máquina, e que na última assistência técnica prestada a máquina não apresentava qualquer falta de conformidade, mas apenas sinais de mau uso/uso incorreto decorrentes da falta de manutenção nos termos do manual de utilização.

IV. – Enquadramento de Direito:

A demandante reclama da demandada a substituição do bem ou a resolução do contrato invocando, para o efeito, a existência de desconformidade do bem com o contrato.

Alega, a esse respeito, que o display se encontra queimado e o tubo de borracha da cuba rompido.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pela demandante alegando, em suma, que reparou a máquina de lavar, que após a reparação ficou a funcionar corretamente e que a última reclamação da demandante diz respeito a uma situação de mau uso/uso incorreto consubstanciada na falta de limpeza nos termos do manual de utilização.

Vejamos, então, se assiste razão aa demandante na sua pretensão:

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 11.º/12**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, que *“O risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este adquire a posse física dos mesmos.”*.

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 o mau funcionamento da máquina de lavar adquirida pela demandante é imputável ou não à demandada/alienante.

A resposta a essa questão encontra-se no Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, na sua redação atualizada, designadamente na norma constante do seu **artigo 15.º**.

Este diploma consagra, entre outros, os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade do bem com o contrato e/ou da sua instalação.

Do rol desses direitos consta, naturalmente, o direito à substituição do bem e à resolução do contrato, tal qual foi reclamado pelo demandante ao longo das fases da “Reclamação”, “Mediação” e “Arbitral”.

Em tese assiste-lhe esses direitos porquanto resulta do disposto no **artigo 15.º/1**, do diploma acima citado. Coisa diferente é saber se lhe assiste esse direito neste litígio.

O **artigo 12.º/1**, do citado diploma, dispõe que *“1 — Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato.”*

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 e/ou que este foi mal instalado.

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 falta de limpeza da máquina nos termos indicados no manual de utilização.

A ação da demandante ao usar mal e/ou incorretamente a máquina de lavar, designadamente não cuidando de realizar as operações de manutenção, através da sua limpeza, exonera a



demandada das obrigações previstas no **artigo 15.º/1**, do diploma acima invocado, na sua redação atualizada, designadamente da substituição do bem e da resolução do contrato.

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 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**, 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 **€549,99** (quinhentos e quarenta e nove 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, 19-05-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,