

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 691_2022.

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 na ----, no concelho do ---, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 691_2022, 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 condenação da demandada na substituição do computador e, subsidiariamente, na reparação do computador objeto deste litígio ao abrigo da garantia legal.

Por sua vez, a demandada, contestou a ação arbitral pugnando pela sua improcedência total e, conseqüentemente, pela sua absolvição dos pedidos, alegando, para o efeito, que as desconformidades existentes no computador 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, assim como para apresentarem, querendo, a sua contestação e todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 14-07-2022, pelas 10:15.

A reclamante encontrava-se presente e representada pela Sr.^a Dr.^a C, Advogada, e a reclamada pelo Sr.^o D, representante legal, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação das partes em virtude de não terem logrado a composição amigável deste litígio arbitral.

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 computador e, subsidiariamente, na reparação do computador ao abrigo da garantia legal.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas no computador não resultam de defeito de fabrico, mas de má utilização por parte da demandante.

A demandante pagou o preço de €599,99 pelo computador.

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 mesma em **€599,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€599,99** (quinhentos e noventa 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, as declarações de parte da reclamante e do seu marido, que se limitaram a confirmar o teor da reclamação inicial, o depoimento da testemunha E, trabalhador da reclamada, que embora depondo com verdade limitou-se, também, a confirmar o teor dos documentos que aquela juntos aos autos, os documentos juntos aos autos pela demandante e pela demandada, com especial importância o relatório fotográfico do interior do computador e o comentário técnico constante da guia de reparação emitida pelos serviços técnicos da reclamada, 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 26-09-2020 um contrato de compra e venda de um computador da marca “Packard Bell”, modelo “HP X360”, pelo preço de €599,99;

2. No dia 25-03-2021 o computador ficou sem bateria e a demandante colocou-o a carregar;
3. A bateria do computador não carregava, a luz de carregamento não estava acesa;
4. A demandante tentou, sem sucesso, ligar o computador;
5. No dia 25-03-2021 a reclamante deslocou-se à loja da reclamada onde havia adquirido o computador e reportou a situação;
6. Foi-lhe solicitado, então, que deixasse o computador para ser analisado pelos serviços técnicos da reclamada, no caso o serviço “-----”;
7. Os serviços de assistência técnica elaboraram uma ficha de receção do computador;
8. Na mesma é dito que a anomalia consiste em *“Equipamento não liga. Não acende a luz de carregamento quando colocado a carga.”*
9. Os serviços técnicos da reclamada analisaram o computador, registaram fotograficamente o seu interior, elaboraram uma guia de reparação e um orçamento para reparação do computador;

10. Da guia de reparação consta um comentário técnico com o teor seguinte:

Comentário Técnico

Equipamento: 14-dh1024np S/N: 8CG024B1VV P/N: 1F9L2EA#AB9 Diagnostico / Intervenção: Máquina não liga / não acende dc in. Desassemblado: validou-se presença de líquido no interior do equipamento com origem externa ao mesmo. Situação verificada invalida a garantia HP. Com fotos de peritagem. Cliente deverá ser informado do orçamento de 99€ serviços, a que acrescerá: TOP COVER NSV W KB

11. No dia 02-04-2021 a demandada informou a demandada por escrito, através de e-mail, que o seu computador apresentava líquido no seu interior, que essa era a causa da anomalia, que a mesma não estava abrangida pela garantia e apresentou-lhe o orçamento para reparação;

12. A demandante contestou a posição da demandada através de missiva datada de 21-05-2021 e reclamou desta a reparação do computador ao abrigo da garantia;
13. Existem vestígios de líquido no interior do computador;
14. O líquido no interior do computador foi a causa das anomalias denunciadas pela demandante e detetadas e confirmadas pelos serviços de assistência técnica da reclamada;
15. A demandada recusou a reparação do computador ao abrigo da garantia legal por não estar em causa uma falta de conformidade e/ou defeito de fabrico;

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

1. As desconformidades do computador são defeitos de fabrico;
2. A demandante utilizou sempre o computador com o máximo cuidado.

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 ao facto n.º1 pela fatura-recibo junta aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo marido em sede de audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 5/6 por acordo das partes;
- d) Quanto aos factos n.ºs 7/8 pela ficha de receção junta aos autos;

- e) Quanto aos factos n.ºs 9/10 pela guia de reparação junta aos autos e pelo registo fotográfico do interior do computador;
- f) Quanto aos factos n.ºs 11/12 pelo e-mail e pela missiva junta aos autos com a reclamação inicial;
- g) Quanto aos factos n.ºs 13/14/14 pela guia de reparação junta aos autos e pelo registo fotográfico do interior do computador;
- h) Quanto ao facto n.º15 pelo e-mail de 02/04 da demandada dirigido à demandante junto aos autos;
- i) Quanto aos factos n.ºs 1/2 da matéria de facto que não resultou provada em virtude da demandante não ter logrado provar os factos constitutivos do direito alegado à luz das regras do ónus da prova constantes do **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pela demandante e pela demandada.

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.

Este tribunal formou a sua convicção quanto à veracidade destes factos a partir do registo fotográfico do interior do computador e da guia de reparação elaborada pelos serviços de assistência técnica da reclamada.

V. – Enquadramento de Direito:

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

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 aa 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 presenta causa, que a demandante adquiriu um computador à demandada que posteriormente revelou desconformidades.

Confrontada com tais desconformidades a demandada determinou que o computador fosse analisado tecnicamente pelos seus serviços de assistência técnica.

Dessa análise técnica resultou a confirmação das desconformidades denunciadas pela demandante, mas já não a causa (defeito de fabrico), apontada pelo mesmo.

De acordo com a demandante as desconformidades resultam de defeitos de fabrico, todavia, essa não foi a conclusão dos serviços de assistência técnica concluíram, então, que a causa das desconformidades foi o mau uso e/ou uso incorreto por parte da demandante, apontando, designadamente, a existência de líquido no interior do computador como a origem das ditas desconformidades.

Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que a existência de vestígios de líquido no interior do computador se revela uma causa adequada a produzir a oxidação dos componentes elétricos e eletrónicos.

Por isso, a demandada informou a demandante que se recusava a reparar o computador ao abrigo da garantia legal e que a reparação teria um custo caso a demandante 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 computador 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 substituição e à reparação do bem, tal qual foi reclamado pela demandante ao longo das fases da “Reclamação”, “Mediação” e “Arbitral”.

Em tese assiste-lhe esses direitos porquanto resultam 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 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.

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 computador, designadamente não cuidando de evitar a entrada de líquidos no interior do computador, 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 substituição ou reparação do abrigo da garantia legalmente prevista neste diploma.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão à demandante nos pedidos formulados na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada dos pedidos de substituição e reparação do computador ao abrigo da garantia legal.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente**, por não provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos formulados 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 **€599,99** (quinhentos e noventa 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.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

Braga, 20-08-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel