



**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 2866/2021**

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:**

O demandante A, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2866/2021, 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 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 condenação da demandada no pagamento da quantia de €2.480,00 a título de indemnização dos danos causados a terceiros (vizinho), por causa do recuperador de calor que lhe adquiriu e que alega ser o causador dos danos.

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, por um lado, e na inexistência de qualquer desconformidade na instalação do bem fornecido ao reclamante.

### **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 do 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.

O demandante não esteve presente, mas representado pela Sr.ª Dr.ª X, Advogada, e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª Z, Advogada, 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 17-03-2022 pelas 09:40.

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.

No decurso da audiência arbitral o signatário do presente notificou a reclamada para apresentar no prazo de cinco dias os documentos seguintes: manual do utilizador do recuperador de calor, do manual técnico do recuperador de calor, fotografia da chaminé exterior da fração do reclamante e folha/ficha de arranque do recuperador de calor.

Os documentos foram juntos aos autos pela reclamada em 22-03-2022 tendo sido concedido o prazo de cinco dias ao reclamante para se pronunciar, querendo, acerca dos mesmos, tendo aquele optado pelo silêncio.



## **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**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada no pagamento da quantia de €2.480,00 a título de indemnização dos danos causados a terceiros (vizinho), por causa do recuperador de calor que lhe adquiriu e que alega ser o causador dos danos.

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 pelo demandante, por um lado, e do mau funcionamento da chaminé de extração de fumos da fração daquele, por outro.

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 **€2.480,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao valor reclamado pelo demandante da demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.480,00** (dois mil quatrocentos e oitenta euros), 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 com os articulados e após a realização da audiência arbitral, a ausência de produção de prova através de declarações de parte e/ou depoimento de parte pelo reclamante, assim como de prova testemunhal arrolada por si, o depoimento das testemunhas PM e GC, que revelando um conhecimento direto dos factos depuseram 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. Em 13-07-2020 as partes celebraram um contrato de compra e venda de um recuperador de calor “Modelo 17” pelo qual o reclamante pagou, a pronto pagamento, no dia da sua instalação, o preço de €3.505,50 com Iva incluído à taxa legal devida;
2. O referido preço incluiu a instalação técnica e todos os acessórios necessários ao seu funcionamento;
3. O recuperador é composto, entre outros elementos, por sondas de fumos e água, ventilador e central eletrónica;
4. A central eletrónica tem mecanismos de bloqueio de temperatura e de fumos em caso de sobreaquecimento;
5. Quando atinge a temperatura de cento e sessenta graus celsius o sistema dispara e bloqueia o funcionamento do recuperador de calor;
6. O recuperador de calor foi instalado na fração do reclamante nos dias 13-07-2020 e 14-07-2020;
7. A instalação foi realizada pela testemunha GC acompanhado da testemunha PM;



8. A fração do reclamante corresponde ao rés-do-chão esquerdo do prédio constituído em regime de propriedade horizontal sito na rua ....., no concelho de .....
9. A fração em causa é a habitação permanente do reclamante;
10. Antes da instalação do recuperador de calor a fração já dispunha de uma lareira em alvenaria;
11. A extração dos fumos da lareira era feita através de uma chaminé existente na cobertura do prédio que integra a fração do reclamante;
12. A caixa interior da lareira que se prolonga desde a base da lareira até à chaminé existente na cobertura do prédio serve apenas a fração do reclamante;
13. A chaminé é composta por quatro saídas;
14. Antes da instalação do recuperador de calor três das saídas da chaminé estavam tapadas com chapa soldada;
15. Depois da instalação do recuperador de calor as três saídas da chaminé continuaram tapadas com chapa soldada;
16. Os técnicos que instalaram o recuperador de calor não estiveram na cobertura do prédio;
17. A instalação do recuperador de calor não justificava e/ou implicava a verificação prévia da chaminé;
18. O reclamante não informou os técnicos instaladores que a chaminé se encontrava tapada em três das suas quatro saídas;
19. Os técnicos instaladores só detetaram a existência das chapas quando se deslocaram à cobertura do prédio em dezembro de 2020 no seguimento da reclamação

apresentada pelo reclamante relativamente ao sobreaquecimento do recuperador e à tiragem deficiente do fumo;



20. O recuperador de calor não foi utilizado desde a sua instalação até 20-10-2020;
21. O “arranque” do recuperador de calor ocorreu no dia 20-10-2020;
22. O “arranque” foi realizado pela testemunha GC na presença do reclamante;
23. O “arranque” foi realizado com sucesso tendo o recuperador de calor ficado a funcionar corretamente;
24. Na data do “arranque” a testemunha GC deu formação ao reclamante;
25. A formação foi ministrada gratuitamente ao reclamante;
26. A formação consistiu no arranque, funcionamento e limpeza do recuperador de calor;
27. Na data do “arranque” a testemunha GC entregou ao reclamante o manual do equipamento e uma cópia da ficha de manutenção programada;
28. Na data do “arranque” a testemunha GC informou o reclamante que o recuperador de calor teria de ser limpo anual, mensal e diariamente;
29. As limpezas diárias e mensais teriam de ser realizadas pelo reclamante;



30. A limpeza anual, correspondente à manutenção técnica, teria de ser realizada por um técnico habilitado para o efeito;
31. O manual do utilizador prevê o capítulo da “Limpeza e Manutenção”;
32. Em dezembro de 2020 o reclamante contactou a reclamada e informou-a da existência de sobreaquecimento no recuperador de calor;
33. A reclamada ordenou à testemunha GC que se deslocasse à habitação do reclamante e analisasse a reclamação apresentada;
34. A testemunha em causa deslocou-se à habitação do reclamante e constatou que a programação inicial do recuperador de calor tinha sido alterada para uma programação inadequada;
35. A testemunha em causa detetou, igualmente, a existência de excesso de sujidade no recuperador de calor causada pela falta de limpeza diária;
36. A testemunha em causa reprogramou e limpou o recuperador de calor;
37. A testemunha em causa informou, novamente, o reclamante das regras de funcionamento e limpeza do recuperador de calor;
38. Dias depois o reclamante voltou a reclamar do sobreaquecimento do recuperador de calor;
39. A testemunha GC voltou a deslocar-se à habitação do reclamante e detetou, novamente, excesso de sujidade;
40. Verificou, então, o estado da chaminé de extração de fumos e constatou que a mesma tinha uma tiragem insuficiente;
41. A testemunha em causa informou a testemunha PM e esta ordenou-lhe a colocação de um tubo de inox no interior da parede da lareira até à chaminé;



42. Foi colocado um tubo de inox, revestido com uma manga isoladora em lã de rocha, no interior da parede da lareira até à chaminé, de modo a facilitar a tiragem do fumo da chaminé;
43. Dias depois o reclamante voltou a reclamar do sobreaquecimento da lareira;
44. A testemunha GC deslocou-se, uma vez mais, à habitação do reclamante para analisar a reclamação;
45. A testemunha em causa solicitou, então, ao reclamante que o acompanhasse à cobertura pois pretendia visualizar a chaminé;
46. A testemunha em causa constatou que a chaminé composta por quatro saídas tinha três das saídas tapadas com chapas;
47. O tapamento de três das quatro saídas da chaminé são a causa da má tiragem da lareira porque impediam a saída dos fumos provocando, assim, o seu retorno para o interior da lareira, o seu sobreaquecimento, levando a que o sistema de segurança disparasse e bloqueasse o funcionamento do recuperador de calor.

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

1. O recuperador de calor foi mal instalado pela reclamada;
2. O sobreaquecimento do recuperador de calor foi causado pela má instalação do recuperador de calor pela reclamada;
3. O sobreaquecimento do recuperador de calor causou danos nas frações do 1.º e 2.º esquerdos.

**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.6;

- b) Quanto ao facto n.º2 por aceitação das partes;
  - c) Quanto aos factos n.ºs 3/4/5 pelo depoimento das testemunhas PM e GC;
  - d) Quanto aos factos n.ºs 6/7 pelo depoimento das testemunhas PM e GC;
  - e) Quanto aos factos n.ºs 8/9/10/11/12/13/14/15 por aceitação das partes pelas fotografias juntas aos autos de fls.17/18/19, pela fotografia da chaminé junta aos autos pela reclamada após a audiência arbitral e pelo depoimento das testemunhas PM e GC;
  - f) Quanto aos factos n.ºs 16/17/18/19 pelo depoimento das testemunhas PM e GC e pela fotografia da chaminé junta aos autos pela reclamada após a audiência arbitral;
  - g) Quanto aos factos n.ºs 20/21/22/23/24/25/26/27/28/29/30/31 pelo depoimento das testemunhas PM e GC, pelo manual do utilizador e da ficha de manutenção programa juntos aos autos pela reclamada após a audiência arbitral;
  - h) Quanto aos factos n.ºs 32/33/34/35/36/37/38/39/40/41/42/43/44/45/46/47 pelo depoimento das testemunhas PM e GC, pelas fotografias acima mencionadas e pelo manual do utilizador e da ficha de manutenção programa juntos aos autos pela reclamada após a audiência arbitral;
4. Quanto aos factos n.ºs 1/2/3 da matéria de facto que não resultou provada em virtude do reclamante não ter logrado provar os **factos constitutivos** (O recuperador de calor foi mal instalado pela reclamada, o sobreaquecimento do recuperador de calor foi causado pela má instalação do recuperador de calor pela reclamada e o sobreaquecimento do recuperador de calor causou danos nas frações do 1.º e 2.º esquerdos), do **direito invocado** (falta de conformidade na instalação do recuperador de calor e indemnização dos danos causados na fração dos 1.º e 2.º andares), não dando, por isso, cumprimento ao regime do “ónus da prova” consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.



Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e o depoimento das testemunhas PM e GC.

A partir dos documentos foi possível apurar, desde logo, a natureza e o objeto do contrato, o bem adquirido, o preço pago pelo reclamante, a instalação do recuperador de calor e os termos e condições da sua utilização pelo reclamante enquanto utilizador.

Os depoimentos das testemunhas PM e GC revelaram-se determinantes, na medida em que se demonstraram autênticos, genuínos, espontâneos, coerentes, coincidentes entre si e, por isso, determinantes para este tribunal arbitral decidir este litígio arbitral.

Estando duas teses em confronto, a da falta da conformidade da instalação do recuperador de calor com o contrato de compra e venda, apresentada pelo reclamante, e a do mau uso/uso incorreto do bem, suscitada pela reclamada, o depoimento das testemunhas PM e GC permitiram a este tribunal concluir, com certeza, que o bem e sua instalação não se revela desconforme com o contrato de compra e venda, por um lado, e que as situações denunciadas pelo reclamante ao abrigo da garantia contratualmente prevista resultam do mau uso/uso incorreto do recuperador de calor, designadamente por força da obstrução de três saídas da chaminé, necessárias ao seu bom funcionamento, por outro.

No confronto das versões apresentadas pelo reclamante na sua reclamação escrita, por um lado, e pelas testemunhas acima citadas, por outro, este tribunal arbitral valorizou mais a versão apresentada pelas testemunhas, porquanto, revelando um conhecimento direto dos factos, depuseram com assertividade, coerência, pormenor, segurança, espontaneidade, autenticidade e genuinidade e, por isso, com credibilidade, por outro.

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

O demandante reclama da demandada o pagamento de uma indemnização para reparação dos danos causados pelo recuperador de calor nas frações dos 1.º e 2.º andares invocando, para o efeito, a existência de desconformidade na instalação do bem com o contrato de compra e venda celebrado entre ambos.

Alega, a esse respeito, que utilizou sempre corretamente o recuperador de calor, limpando-a de acordo com as instruções da reclamada, utilizando as “pellets” certificadas e



recomendadas pela reclamada e que o mau funcionamento resulta da má instalação do recuperador de calor.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pelo demandante alegando, em suma, que o recuperador de calor foi bem instalado e que o seu mau funcionamento resulta do uso incorreto por parte do reclamante em virtude da obstrução existente na chaminé existente na cobertura do prédio por força de se encontrar tapada com chapas em três das suas quatro saídas impedindo, assim, a normal e regular extração dos fumos resultantes da combustão da lareira.

**Vejamos, então, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:**

Da matéria de facto dada com provada resultou, com interesse para apreciação e decisão da presente causa arbitral, que o recuperador de calor se apresenta conforme o contrato de compra e venda, que o mesmo foi instalado pela reclamada de acordo com o citado contrato e que o seu mau funcionamento se deve única e exclusivamente à má tiragem da lareira provocada pela obstrução das saídas da chaminé exterior através da qual é realizada a extração dos fumos.

Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que as saídas da chaminé destinam-se a permitir a extração dos fumos resultantes da combustão da lareira e que a sua obstrução, por tapamento com chapas, impede a saída dos fumos, o seu retorno para o interior da lareira, o seu sobreaquecimento, o aparecimento de sujidade e, por fim, o seu bloqueamento por razões de segurança por força do sistema eletrónico de segurança que dispara quanto a temperatura atinge os 160.º centígrados.

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 o mau funcionamento do recuperador de calor adquirido pelo demandante é imputável ou não à demandada/alienante.

A resposta a essa questão encontra-se na Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, designadamente na norma constante do seu **artigo 12.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 a ser indemnizados pelos danos causados pela má instalação do bem, tal qual foi reclamado pelo demandante ao longo das fases da “Reclamação”, “Mediação” e “Arbitral”.

Em tese assiste-lhe esse direito porquanto resulta do disposto no **artigo 12.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 – O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.”*



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 e/ou que este foi mal instalado.

Temos, assim, que o 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 obstrução da chaminé cuja função é a extração dos fumos resultantes da combustão do recuperador de calor.

A ação do demandante ao usar mal e/ou incorretamente o recuperador de calor, designadamente não cuidando de desbloquear as saídas da chaminé, exonera a demandada das obrigações previstas no **artigo 12.º/1**, do diploma acima invocado, na sua redação atualizada, designadamente da indemnização dos danos que alegou.

**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 indemnização.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada**, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido de indemnização formulado 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 **€2.480,00** (dois mil quatrocentos e oitenta euros), 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, 02-05-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,