

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 423/2021.

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**, residente na Rua X, 000, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 423/2021, 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 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.

Por sua vez, a demandada, apresentou contestação escrita, defendendo-se por exceção e impugnação, e pugnando pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e da sua absolvição do pedido.

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 e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada apresentou contestação escrita, mas a mesma não foi admitida em virtude de ter sido apresentada extemporaneamente.

A demandante não esteve presente e a demandada esteve representada pela Sr.ª Dr.ª C, Advogada, 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 17-05-2021, pelas 15:55.

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 e condene a demandada na devolução do preço pago pelo telemóvel.

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 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 **€169,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do pedido, ou seja, a devolução do preço pago pelo telemóvel.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€169,99** (cento e sessenta 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.

Cumprido, 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 pela demandante e pela demandada, com especial importância os relatórios técnicos da empresa “D”, o depoimento da testemunha E,



técnico reparador de telemóveis, com mais de vinte de anos de experiência profissional, trabalhador da empresa “D”, que se revelou assertivo, coerente, pormenorizado, seguro, espontâneo, autêntico e genuíno, e, por isso, credível, 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 09-07-2020 um contrato de compra e venda de um telemóvel da marca “Huawei”, modelo “P Smart 2019”, pelo preço de €169,99;
2. A demandante reclamou junto da demandada em 22-07-2020 a existência das anomalias seguintes: *“Não se ouve – avaria altifalante; Problemas de carregamento; Autonomia reduzida/problemas bateria; Problemas de Software”*;
3. Quando foi entregue à reclamada o telemóvel encontrava-se com *“riscos normais de utilização”* e *“sujidade normal de utilização”*;
4. A empresa “D” presta serviços à demandada no segmento dos telemóveis da marca “Huawei”;
5. A empresa “D” encontra-se certificada e autorizada pela marca “Huawei” para analisar tecnicamente e reparar os seus telemóveis;
6. A demandada solicitou, então, à empresa “D” que analisasse o telemóvel da demandante;
7. A empresa “D” analisou o telemóvel e atualizou o software como medida corretiva;
8. A reclamante procedeu ao levantamento do telemóvel junto da loja da reclamada;
9. Em 11-12-2020 a reclamante apresenta nova reclamação junto da demandada;
10. A reclamante descreveu a situação do modo seguinte: *“Display não funciona, responde quando se pressiona o botão de ligar (vibra), no entanto o display não funciona. Cliente queixa-se de bastante lentidão e quebras de sistema regularmente.”*;
11. O equipamento apresentava-se à data com vários riscos de utilização no ecrã;



12. A reclamante reencaminhou, novamente, o telemóvel para a empresa “D”;
13. Esta empresa detetou que o telemóvel se encontrava rachado na zona lateral, apresentando uma folga entre as partes da frente e traseira;
14. No decurso da análise técnica a empresa “D” produziu um relatório técnico do qual resulta o seguinte: *“O equipamento apresenta evidências da presença/contacto com líquidos na placa tampa traseira e conjunto frontal provocando avariada relatada em processo.”*;
15. A empresa “D” emitiu um orçamento para substituição da placa, tampa traseira e conjunto frontal;
16. O orçamento destinava-se à reparação das avarias relatadas pela reclamante;
17. O valor do orçamento cifrava-se em €229,80, sem Iva incluído;
18. A reclamante recusou o orçamento alegando, para o efeito, ser economicamente desfavorável comparando com o valor de um telemóvel novo;
19. O equipamento retornou à loja da demandada sem reparação e foi devolvida à demandante em 05-01-2021;
20. A demandada recusou a reparação do telemóvel ao abrigo da garantia legal por não estar em causa uma falta de conformidade e/ou defeito de fabrico;
21. Inconformada com a situação a demandante reclamou, novamente, junto da demandada a reparação ao abrigo da garantia contratual, em 05-01-2021 e 12-01-2021;
22. Alegou, para o efeito, que o telemóvel não apresenta líquidos, não caiu, nem teve contacto com a água ou em algum sítio com humidade;
23. A demandada reencaminhou, por duas vezes, o telemóvel para a empresa “D”, que o reanalisou e produziu dois novos relatórios técnicos;
24. Do relatório técnico produzido em 11-01-2021 resulta o seguinte: *“Equipamento com garantia de fabricante, mas com perda da mesma devido ação externa: placa principal, conjunto*



frontal e tampa traseira apresentam evidências de humidade, provocando a anomalia relatada em processo.”;

25. Este relatório técnico encontra-se acompanhado de sete fotografias dos componentes internos do telemóvel;

26. São visíveis os sinais de oxidação em diversas partes dos componentes internos do telemóvel;

27. Do relatório técnico produzido em 18-01-2021 resulta o seguinte: *“Tal como descrito anteriormente, Equipamento com garantia de fabricante, mas com perda da mesma devido ação externa: placa principal, conjunto frontal e tampa traseira apresentam evidências de humidade, provocando a anomalia relatada em processo.”;*

28. Este relatório técnico encontra-se acompanhado de treze fotografias dos componentes internos do telemóvel;

29. São visíveis os sinais de oxidação em diversas partes dos componentes internos do telemóvel;

30. O selo detetor de humidade existente no interior do telemóvel encontrava-se ativo em virtude da presença de humidade;

31. A reclamada apresentou, novamente, o orçamento para reparação, mas foi recusado, novamente, pela demandante;

32. O líquido/humidade no interior do telemóvel foi a causa das anomalias denunciadas pela demandante e detetadas e confirmadas pela empresa “D”.

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

1. O telemóvel foi entregue pela demandada para reparação sem rachas, mossas ou outros danos resultantes de mau manuseamento que justifique a presença de líquido/humidade no seu interior;



2. A demandada manuseou o equipamento consoantes as informações que lhe foram prestadas pela demandante

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-recibo relativa à aquisição do telemóvel junta aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3 pelo documento denominado “Reparação” junto aos autos;
- c) Quanto aos factos n.ºs 4/5 pelos relatórios técnicos da empresa “D” e pelo depoimento da testemunha E;
- d) Quanto aos factos n.ºs 6/7/8 pelo documento denominado “Declaração de Entrega” e pelo depoimento da testemunha E;
- e) Quanto aos factos n.ºs 9/10/11 pelo documento denominado “Reparação” junto aos autos;
- f) Quanto aos factos n.ºs 12/13/14/15/16/17/18 pelo relatório técnico da empresa “D” de 29-12-2021, pelas fotografias e pelo orçamento de reparação junto aos autos;
- g) Quanto ao facto n.º 19 pelo documento denominado “Declaração de Entrega” junto aos autos;
- h) Quanto ao facto n.º 20 pela comunicação escrita da demandada dirigida à demandante;
- i) Quanto aos factos n.ºs 21/22 pela reclamação escrita e pelos documentos denominados “Reparação” juntos aos autos;

j) Quanto aos factos n.ºs 23/24/25/26/27/28/29/30/31/32 pelos relatórios técnicos da empresa “D” datados de 11-01-2021 e 18-01-2021;

k) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2 da matéria de facto que não resultou provada, em virtude da demandante **não ter logrado provar os factos constitutivos** (*defeito de fabrico do telemóvel*), do **direito alegado** (*resolução do contrato e devolução do preço pago*), nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 342.º**, do Código Civil, que consagra as regras do “*Ónus da prova*”, não tendo, designadamente, produzido qualquer prova testemunhal e/ou documental.

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 no momento em que foram denunciadas as desconformidades, a natureza das desconformidades e a causa provável das mesmas.

Destes destacam-se os relatórios técnicos e o orçamento de reparação elaborados pela empresa “D” que atestam a existência de vestígios de líquido/humidade no interior do telemóvel, confirmados, aliás, pelas fotografias juntas aos citados relatórios, onde são visíveis marcas de oxidação dos componentes provocados por contato com água.

Dos mesmos resulta, ainda, a confirmação da existência de marcas de uso, o que constitui um sinal claro que desgaste normal do telemóvel.

IV. – Enquadramento de Direito:

A demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato e a condenação da demandante na devolução do preço que pagou pelo telemóvel invocando, para o efeito, a existência de desconformidade resultantes de defeitos de fabrico.

Alega, a esse respeito, que o equipamento é novo, não apresenta sinais de má utilização, possui ainda a película de origem no ecrã, que o mantém sempre dentro da capa protetora,



que não se encontrava partido quando o entregou à reclamada para reparação e, ainda, que o mesmo nunca esteve em contacto com líquido/humidade.

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 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.

Vejam, 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 telemóvel à demandada, que o mesmo deixou de funcionar corretamente, apresentando diversas anomalias, que o mesmo foi analisado tecnicamente por uma empresa credenciada e certificada para o efeito pela marca do telemóvel e que das três análises técnicas, e respetivos relatórios, com registo fotográfico associado, resultou que o interior do telemóvel apresentava sinais da presença de líquido/humidade que casou, inclusivamente, a oxidação de partes do mesmo.

O tribunal reputa como essencial para a busca da verdade material e da justa composição deste litígio o facto da reclamada ter ordenado que o telemóvel fosse analisado tecnicamente por três vezes e que o resultado das três análises seja exatamente o mesmo, sendo certo que cada um dos relatórios surgia sempre com mais fotografias que denunciavam, claramente, a presença de componentes oxidados fruto do contacto com o líquido/humidade.

Reputa, igualmente, como essencial o facto do telemóvel se apresentar rachado na zona lateral, apresentando uma folga entre as partes da frente e traseira, sendo esse o local da infiltração do líquido/humidade que provocou a oxidação dos componentes e, consequentemente, das anomalias e do mau funcionamento do telemóvel.

Resultou provado, por isso, que foi precisamente a presença de líquido/humidade que causou os danos no interior do telemóvel e que fez com que o mesmo deixasse de funcionar corretamente.

Confrontada com tais desconformidades a demandada determinou que o telemóvel fosse analisado tecnicamente pela empresa “D”.

Os relatórios técnicos e o orçamento da reparação são muito claros quanto à natureza das desconformidades e à causa provável das mesmas.

Dessa análise técnica resultou que os danos foram provocados pela presença de líquido/humidade como resulta, desde logo, da circunstância de se encontrar ativo o sinal de deteção de humidade existente no interior do telemóvel.

De acordo com a demandante os danos ocorreram por falta de estanquicidade do telemóvel causada por defeitos de fabrico, todavia, essa não foi a conclusão a que chegou a empresa “D”, que sendo especializada na reparação de telemóveis da marca “Huawei” concluiu, então, que a causa das desconformidades foi o mau uso e/ou uso incorreto por parte da demandante, apontando, designadamente, a existência de líquido/humidade no interior do telemóvel 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/humidade no interior do telemóvel 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 telemóvel ao abrigo da garantia legal e que a reparação teria um custo caso aquela 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 telemóvel 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 da sua estanquicidade.

Não conseguiu, contudo, imputar à demandada, enquanto vendedora, a falta de estanquicidade do telemóvel, 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 telemóvel se apresentava rachado (**fls.53/54/55/56/57**), marcas de uso e marcas de oxidação nos seus componentes interiores (**registo fotográfico dos relatórios da empresa “D”**).

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 infiltração de líquido/humidade no interior do telemóvel.

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 telemóvel, designadamente não cuidando de evitar a entrada de líquido/humidade no interior do telemóvel, 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 resolução do contrato e devolução do preço.

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 da resolução do contrato de compra e venda do telemóvel e da devolução do preço pago pelo mesmo.

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 **€169,99** (cento e sessenta 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, 09-08-2021.

O Árbitro,



Alexandre Maciel,