TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA
CENTROS DE ARBITRAGEM

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1535/2020.

Demandante:

Demandada: .

Demandada:

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 residente na , do concelho de , apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 1535/2020, contra as demandadas acima identificadas.

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 reparação do televisão objeto deste litígio ao abrigo da garantia legal, a título principal, e a substituição ou a resolução do contrato e devolução do preço pago, a título subsidiário.

Por sua vez, as demandadas, pugnam pela improcedência total da ação arbitral e, consequentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que as desconformidades existentes na televisão 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 Triave 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 Triave 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 Triave 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 Triave 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 Triave o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo Triave e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do Triave):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do Triave 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 demandado 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 demandante encontrava-se presente, a demandada ' ' representada pelo Dr.º Advogado, e a demandada ". " pela Dr.ª Advogada.

Ambas as demandadas apresentaram contestação oral na audiência arbitral.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Guimarães, no dia 30-10-2020, pelas 11:00.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do Triave 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 Triave 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**).

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do Triave 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 demandado 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 demandante encontrava-se presente, a demandada "Samsung" representada pelo Dr.º , Advogado, e a demandada " " pela Dr.ª , Advogada.

Ambas as demandadas apresentaram contestação oral na audiência arbitral.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Guimarães, no dia 30-10-2020, pelas 11:00.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do Triave 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 Triave 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 reparação da ao abrigo da garantia legal, a título principal, e a sua substituição ou resolução do contrato, com devolução do preço pago, a título subsidiário.

Por sua vez, as demandadas pretendem que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas na televisão 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 **€384,45**, 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 **€384,45** (trezentos e oitenta e quatro euros e quarenta e cinco cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave 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, os documentos juntos aos autos pela pelas mesmas, com especial importância os relatórios técnicos apresentados pelas demandadas que concluem ambos no sentido do dano reclamado ter sido causado por mau uso e/ou incorreto, e o depoimento das testemunhas arroladas pelas partes, que se revelaram assertivos, coerentes, pormenorizados, seguros, espontâneos, autênticos e genuínos, e, por isso, credíveis, 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. A demandante e a demandada "" celebraram em 02-06-2019 um contrato de compra e venda de uma pelo preço de €

2. Em 31-05-2020 a demandante reclamou junto da demandada "" que a *"...sem qualquer justificação deixou de funcionar nas devidas condições, ou seja, parte da imagem ficou desfocada e a outra metade ficou negra."*;

3. A demandante solicitou, então, a assistência técnica ao domicílio e reclamou a reparação da ao abrigo da garantia legal;

4. A demandada " ' solicitou à demandada o envio de fotografias da televisão para avaliar os danos alegados pela demandante;

5. A demandada " ' reencaminhou as fotografias para a empresa " ";

6. A empresa " " é uma empresa certificada para prestar assistência técnica aos equipamentos da marca " ';

7. A empresa " " analisou as fotografias, elaborou um relatório de assistência técnica e conclui que *"Led bar off lado direito do ecrã e visível um ponto de impacto do lado esquerdo. (...) se trata de um dano físico no painel, não sendo abrangido pela garantia."*;

8. A empresa " " contactou a demandante, informou-a que se trata de um dano físico no painel causado por um impacto externo, que o mesmo não resultava de um defeito de fabrico e que por isso não seria reparado ao abrigo da garantia contratual;

9. A empresa " " elaborou um orçamento de reparação que não foi aceite pela demandante;

10. O dano verificado na televisão foi causado por um impacto externo no seu lado esquerdo;

11. A demandante deslocou-se à loja da demandada " " e formalizou uma reclamação no livro de reclamações.

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

1. O dano físico na televisão é uma desconformidade contratual (defeito de fabrico);

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 aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9, pelos documentos juntos aos autos;

b) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2, pelo depoimento das testemunhas e

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelas partes nos seus articulados e no decurso da audiência arbitral.

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.

IV. – Enquadramento de Direito:

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

Por sua vez as demandadas contestaram o direito invocado pela demandante alegando, em suma, que se recusaram 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 presenta causa, que a demandante adquiriu uma televisão à demandada ' " que posteriormente revelou desconformidades.

Confrontada com tais desconformidades a demandada " " determinou que a televisão fosse analisada tecnicamente pela empresa " ", empresa certificada para intervir em equipamentos da marca " '.

O diagnóstico inicial dessa empresa foi confirmado pelo seu diagnóstico final, quanto à natureza das desconformidades e à causa provável das mesmas.

Dessa análise técnica resultou a confirmação das desconformidades denunciadas pela demandante, mas já não quanto à causa apontado pela mesma.

De acordo com a demandante as desconformidades resultam de defeitos de fabrico, todavia, essa não foi a conclusão a que chegou a empresa " ", que sendo especializada na reparação de equipamentos da marca " " concluiu, então, que a causa das desconformidades foi o mau uso e/ou uso incorreto por parte da demandante, apontando, designadamente, *"Led bar off lado direito do ecrã e visível um ponto de impacto do lado esquerdo. (...) se trata de um dano físico no painel, não sendo abrangido pela garantia."*;

Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que um impacto dessa natureza se revela uma causa adequada a produzir estas desconformidades.

Por isso, a demandada " " informou a demandante que se recusava a reparar o televisão ao abrigo da garantia legal e que a reparação teria de ser suportada pela demandante caso optasse pela sua reparação.

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 televisão 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 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 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.

Na verdade, da matéria de facto resultou provado, inclusivamente, que a televisão se apresentava *"Led bar off lado direito do ecrã e visível um ponto de impacto do lado esquerdo."*; que, por sua vez, causou as desconformidades denunciadas pela demandante.

Temos, assim, que a demandante não provou as desconformidades sejam 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, não conseguiu provar que causa da desconformidade seja imputável à demandada e, ainda, que a demandada conseguiu provar que foi a ação da demandante e que é admissível que a mesma tenha sido a causa da desconformidade.

A ação da demandante ao usar mal e/ou incorretamente o televisão, designadamente não cuidando de evitar um impacto externo no seu ecrã, constitui, para este tribunal, causa justificativa da falta de conformidade do bem, e, consequentemente, 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 reparação da televisão ao abrigo da garantia legal.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente**, por não provada, a presente ação arbitral e, consequentemente, **absolvo as demandadas do pedido formulado pela demandante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do Triave.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€384,45** (trezentos e oitenta e quatro euros e quarenta e cinco cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave 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 Triave nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no Triave nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 31-12-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,