-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 252/2021.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): 1.º O consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d)**, da Lei n.º24/96, de 31/07); 2.º O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); 3.º O fornecedor de bens tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea)**); 4.º A menção no ponto 9.5. *"Armazenamento a longo prazo"* (página 51 do *"Manuel do Utilizador"*), que caso o veículo elétrico não seja utilizado durante um período de tempo mais longos é necessário prepara-lo para armazenamento de modo a assegurar uma vida útil mais longo para o mesmo e para as suas baterias, designadamente armazenando-o a uma temperatura de 15ºC, evitando o calor e os extremos de frios, salvaguarda, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea)**; 5.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); 6.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; 7.º A omissão do dever de armazenamento a longo prazo de acordo com o *"Manual do Utilizador"*, designadamente protegendo-o do calor e o frio extremo, constitui causa justificativa da falta conformidade do bem, derivada do mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo consumidor, 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.

I. - Relatório:

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

O demandante residente na , no concelho de apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número 251/2021, contra a demandada

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 na reparação o bem ao abrigo da garantia legal ou, não sendo possível, a resolução do contrato de compra e venda e devolução do valor pago pelo bem.

Por sua vez, a demandada, pugnou pela improcedência total da ação arbitral e, consequentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que as desconformidades existentes no veículo elétrico resultam do seu mau uso e/ou uso incorreto, em virtude da omissão do dever de armazenamento a longo prazo de acordo com o *"Manual do Utilizador"*, designadamente protegendo-o do calor e o frio extremo, 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 de o demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do TRIAVE e aquele estar sujeito à 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.

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.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de "Mediação".

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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se no edifício da Divisão de Ação Social, do Município de
no dia 25-06-2021, pelas 10:00.

A demandada apresentou contestação oral no dia da audiência arbitral e uma cópia escrita da mesma.

O demandante encontrava-se presente e a demandada encontrava-se representada pelo Dr.º Advogado.

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**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada na reparação do bem ou, não sendo possível, que declare a resolução do contrato e condene-a na devolução do preço pago pelo bem, invocando, para o efeito, que o mesmo se presenta desconforme com o contrato de compra e venda dado que a ferrugem generalizada resulta de defeitos na sua fabricação.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas na scooter não resultam de defeito de fabrico, mas de má utilização por parte do demandante, consubstanciada no incumprimento do dever de armazenamento a longo prazo de acordo com o *"Manual do Utilizador"*,

designadamente protegendo-o do calor e o frio extremo, sendo essa a causa da oxidação em todos os seus componentes ferrosos.

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 **€1.404,00**, 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 **€1.404,00** (mil quatrocentos e quatro euros), 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 nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo demandante, os documentos juntos aos autos pelas partes, com especial relevância para a decisão desta causa o "relatório técnico" da demandada, o registo fotográfico da scooter, e o depoimento da testemunha farmacêutica, trabalhadora da demandada, que tem conhecimento diretos dos factos, por conhecer, desde logo, o bem, o seu manual de utilização e as condições em que o mesmo foi entregue nas instalações da demandada, 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. No dia 25-04-2019 o demandante adquiriu à demandada uma , pela qual pagou o preço de €1.404,00;

2. A foi entregue ao demandante sem oxidação dos seus componentes e acompanhado de um manual do utilizador;

3. O demandante adquiriu a para ser utilizada pela sua esposa;

4. A esposa do demandante utilizou a durante quatro dias e esta funcionou normalmente;

5. Depois o demandante e a esposa regressaram para a onde se encontram emigrados há mais de trinta anos;

6. Durante o período em que estiveram ausentes a ficou armazenada na garagem da sua residência em conjuntamente com o veículo automóvel do demandante;

7. A ficou depositada na garagem sem qualquer tipo de cobertura;

8. O demandante só regressou a em fevereiro de 2020, ou seja, 10 meses depois da aquisição da

9. A teve armazenada na garagem da sua residência durante 10 meses sem qualquer tipo de utilização;

10. Durante o período em que permaneceu em a esposa do demandante utilizou a durante alguns dias e funcionou normalmente;

11. No final do mês de fevereiro o demandante e a esposa regressaram para a onde permaneceram 6 meses;

12. Período durante o qual a ficou depositada na sua garagem sem qualquer tipo de proteção;

13. Durante esse período a não foi utilizada;

14. Quando regressou a Portugal em agosto de 2020 a ião funcionava;

15. No final desse mês deslocou-se à loja da demandada, reportou a situação e foi informado que a teria de ser reencaminhada para a marca para ser analisada;

16. O demandante entregou, então, a na loja da demandada;

17. A esteve um mês na marca a ser analisada;

18. A marca concluiu que as *"As avarias detetadas não são consequência de defeito de fabrico, mas sim de utilização indevida. Por favor observas abaixo as fotos que demonstram o estado dos componentes danificados:"*;

19. Os serviços de assistência técnica da marca constataram vários componentes da se encontravam oxidados;

20. A oxidação foi causada por humidade;

21. A oxidação dos componentes impede o normal e regular funcionamento da :

22. Findo esse período o demandante foi informado pessoalmente na loja da demandada que a apresentava anomalias causadas por humidades que não seriam cobertas pela garantia legal;

23. A demandada apresentou ao demandante um orçamento de reparação no valor de €663,56;

24. O demandante não concordou com a posição da demandada, apresentou uma reclamação escrita no livro de reclamações e reclamou a reparação ao abrigo da garantia legal.

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

1. As desconformidades da são defeitos de fabrico;
2. A esteve sempre guardar em lugar seco e abrigado.

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.º 1 pelo **Doc.1** junto com a reclamação inicial;

b) Quanto ao facto n.º 2 por acordo das partes;

c) Quanto aos factos n.ºs 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;

d) Quanto ao facto n.º 17 por acordo das partes;

e) Quanto aos factos n.ºs 18, 19, 20 e 21, pelo relatório técnico junto pela demandada após a audiência arbitral, pelo registo fotográfico junto com a contestação e pelo depoimento da testemunha

f) Quanto ao facto n.º 22 por acordo das partes;

g) Quanto ao facto n.º 23 pelo **Doc.3** junto com a reclamação inicial;

h) Quanto ao facto n.º 24 pelo **Doc.4** junto com a reclamação inicial.

i) Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6, 17, 18, 19 e 20, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;

j) Quanto aos factos n.ºs 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 19, pelo depoimento da testemunha que tem conhecimento direito dos factos em virtude de ter analisado a e elaborado o relatório técnico e o registo fotográfico;

k) Quanto aos factos n.ºs 1 e 2 da matéria de facto que não resultou provada em virtude de o demandante não ter provado os factos constitutivos (defeito de fabrico da e que esta esteve guardada num ambiente seco e abrigado), do direito alegado, não dando, por isso, cumprimento ao "Ónus da prova" previsto no **artigo 342.º** do Código Civil.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes, com especial relevância os que instruem a contestação escrita da demandada e o que foi junto após a 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, a existência de um manual do utilizador, o estado do bem no momento da sua aquisição e no momento em que foram denunciadas as desconformidades, a natureza das desconformidades e a causa provável das mesmas.

Com uma relevância ainda mais especial temos o relatório técnicos dos serviços de assistência da marca (fabricante), que se encontra acompanhado de um registo fotográfico de vários componentes do bem, do qual resulta que o mau funcionamento do bem resulta da oxidação de vários dos seus componentes que foi causada, por sua vez, por humidades.

A partir deste relatório e do registo fotográfico este tribunal concluiu, desde logo, que o bem objeto deste litígio arbitral não esteve guardado num local seco e abrigado, pois, resultando a oxidação de humidades estas só surgem em locais húmidos, ou seja, em que existe um grau de humidade no ar suficiente forte para provocar as ditas oxidações.

Revelou-se determinante, também, o depoimento da testemunha em sede de audiência arbitral.

A partir do depoimento desta testemunha que é farmacêutica, trabalha na loja onde foi adquirido o bem, que tem conhecimentos técnicos acerca deste tipo de bens, que conhece o seu manual de utilização, foi possível apurar, também, o estado em que se encontrava o bem momento em que foram denunciadas as desconformidades, a natureza das desconformidades e a causa provável das mesmas.

V. – Enquadramento de Direito:

O demandante reclama da demandada a reparação o bem ao abrigo da garantia contratual ou, não sendo possível, a resolução do contrato e devolução do preço pago pelo mesmo, invocando, para o efeito, a falta de conformidade do bem com o referido contrato resultante de defeitos de fabrico.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pelo demandante alegando, em suma, que se recusou a reparar gratuitamente o bem ou sequer resolver o contrato em virtude dos danos identificados, oxidação generalizada, resultarem da omissão do dever de conservação designadamente protegendo-o da humidade, de acordo com o "manual de utilização" e que por isso não assiste ao demandante o direito à reparação ou resolução do contrato, nos termos do disposto no **artigo 4.º** do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante nas suas pretensões:

Da matéria de facto dada como provada resultou com interesse para apreciação e decisão da presenta causa que o demandante adquiriu uma scooter à demandada que posteriormente revelou uma oxidação generalizada dos seus componentes, designadamente dos que se encontram registados fotograficamente e juntos com a contestação da demandada.

Resultou provado, igualmente, que tendo tomado conhecimento da reclamação apresentada a demandada solicitou aos serviços de assistência técnica do fabricante que analisasse a identificasse os danos e a causa dos mesmos.

Resultou provado, ainda, que a partir da análise física e técnica foi possível concluir, desde logo, pela existência de um grau significativo de oxidação generalizada dos componentes da que a oxidação foi causada por uma exposição a um ambiente húmido e à omissão do dever de conservação em ambiente seco e abrigado, em desacordo com o "manual de utilização".

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 da bicicleta adquirida pelo 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 constas, naturalmente, os direitos à reparação do bem, à substituição do bem e a resolução do contrato de, tal qual foi reclamado pelo 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 o direito de reparação ou resolução do contrato 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.

O demandante não conseguiu imputar à demandada, enquanto vendedora, a causa da 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, que a scooter esteve parada durante dois períodos muito longos, o primeiro de dez meses e o segundo de seis meses, que não foi utilizada durante estes períodos, que esteve guardada na garagem do demandante sem qualquer de tipo de proteção, designadamente de uma cobertura, que após a análise pelos serviços de assistência técnica da marca verificou-se que a oxidação está presente em vários componentes, o que evidencia que a esteve exposta um ambiente húmido e uma total falta de manutenção e cuidado, o que potencia a corrosão dos seus componentes e, consequentemente, o seu não funcionamento.

Temos, assim, que o demandante não provou que a desconformidade seja imputável à demandada, mas, ao invés, a demandada conseguiu provar que foi, precisamente, a exposição da a um ambiente húmido, por um lado, e a omissão de um dever de conservação, por outro, a causa da desconformidade denunciada pelo demandante.

A partir destes factos é plausível e, por isso, admissível, presumir-se, nos termos do disposto nos **artigos 349.º** e **351.º**, do Código Civil, que estes factos são as causas da desconformidade.

Em suma: do exposto podermos extrair a conclusão que o 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 as duas causas da desconformidade.

A exposição do bem a um ambiente húmido e a omissão do dever de conservação constitui, para este tribunal, causa justificativa da falta de conformidade do bem, derivada do mau uso ou uso incorreto do bem pelo consumidor, 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.

Em face do exposto este tribunal considera que não assiste razão ao demandante no pedido formulados na sua reclamação inicial e reiterado nas fases da "Mediação" e "Arbitral", concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada dos pedidos.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada**, a presente ação arbitral e, consequentemente, **absolvo a demandada dos pedidos formulados pelo demandante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do TRIAVE.

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.404,00** (mil quatrocentos e quatro euros), 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, 03-07-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,