-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 851/2020.

Demandante:

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** O risco de perda ou danos dos bens transfere-se para o fornecedor a partir do momento que o bem lhe é confiado para análise técnica e reparação; **3.º** O mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo fornecedor e/ou por terceiro autorizado pelo mesmo, durante o período em que teve o telemóvel à sua guarda para análise técnica e reparação, obriga-o a reparar os danos causados no bem (**artigos 798.º** e **799.º/1**, do Código Civil, artigo 3.º/1, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, e **artigos 4.º, 9.º, 9.º-C** (interpretado a contrário), e **12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

I. - Relatório:

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

O demandante residente nc no concelho de apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número 851/2020, 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 reparação do equipamento sem custos ao abrigo da garantia ou a sua substituição caso não seja possível a reparação.

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 telemóvel resultam do seu mau uso e/ou uso incorreto e, não, de danos causados por si ou por terceiros enquanto o telemóvel esteve à sua guarda durante o período de análise e possível reparação.

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 na "Casa do Território", em Vila Nova de Famalicão, no dia 21-07-2021, pelas 11:00.

O demandante encontrava-se presente e a demandada não estava presente nem se fez representar por mandatário.

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 seu telemóvel ou na sua substituição caso não seja possível a reparação.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que as anomalias verificadas no telemóvel resultam de má utilização por parte do 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 **€89,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€89,99** (cento e cinquenta e três euros e vinte e oito 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 nos seus articulados, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos juntos aos autos pelas partes, as declarações de parte prestadas pelo demandante, assim como pelo testemunha com conhecimento direito dos factos, que se revelaram assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas, 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. O demandante adquiriu à demandada, numa das suas lojas físicas, no caso em Vila Nova de Famalicão, um telemóvel da marca
preta, pelo qual pagou o preço de €89,99;

2. No dia 24-10-2020 o telemóvel deixou de funcionar corretamente;

3. A anomalia consistia em desligar-se automaticamente a partir do momento em que se conectava à internet;

4. No dia 25-10-2020 o demandante deslocou-se à loja, acompanhado do
onde adquiriu o telemóvel, denunciou a anomalia e entregou o telemóvel para ser analisado pelos serviços técnicos da demandada;

5. A entrega do telemóvel foi precedida da elaboração de uma ordem de reparação que foi assinada pelo reclamante e pelo colaborar da demandada;

6. Na ordem de reparação é feita a descrição dos sintomas do modo seguinte: ' *diz que equipamento desliga quando se conecte a internet e equipamento bastante lento. Equipamento com moça na parte superior direito e com pequenas marcas de uso.*";

7. Na ordem de reparação é feita a descrição dos sintomas denunciados pelo reclamante e é retratado o estado do telemóvel;

8. A reclamada reencaminhou o telemóvel do reclamante para a empresa

9. O reclamante deslocou-se à loja da reclamada para levantar o telemóvel;

10. Nesse momento encontrava-se acompanhado do

11. O telemóvel foi-lhe entregue no estado em que se encontra retratado nas fotografias juntas como **Doc.3** com a reclamação inicial;

12. O telemóvel apresentava-se com o "display" partido, com riscos na parte traseira e empenado/torto;

13. Estes danos foram causados durante o período em que o telemóvel esteve com a reclamada para ser analisado tecnicamente e reparado;

14. O reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da reclamada;

15. A reclamada recusou-se reparar os danos causados no telemóvel durante o período em que o mesmo esteve à sob a sua guarda.

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

1. Verifica-se que o equipamento deu entrada em loja com uma película protetora do ecrã, pelo que apenas após ser removida a película protetora em ambiente técnico é que se tornou realmente visível o estado do componente;

2. Desse relatório pericial supra identificado apenas é possível concluir pelo incorreto manuseamento do equipamento por parte do Requerente;

3. A reclamada juntou aos autos um relatório pericial do telemóvel do reclamante.

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 aos factos n.ºs 2/3/4 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelo depoimento da testemunha

c) Quanto aos factos n.ºs 5/6/7 pelo **Doc.2** junto com a reclamação inicial;

d) Quanto ao facto n.º 8 pelo **Doc.3** junto com a reclamação inicial;

e) Quanto aos factos n.ºs 9/10/11 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelo depoimento da testemunha

f) Quanto ao facto n.º 12 pelo **Doc.3** junto com a reclamação inicial;

g) Quanto ao facto n.º 13 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante e pelo depoimento da testemunha

h) Quanto ao facto n.º 14 pelo **Doc.4** junto com a reclamação inicial;

i) Quanto aos factos n.ºs 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16, pelas declarações do demandante prestadas na audiência arbitral;

j) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3 que resultaram não provados em virtude do demandante não ter provados os factos constitutivos do direito que alegou não dando, desse modo, cumprimento ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que determina que *"1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado."*.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes com especial relevância, para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio, a "ordem de reparação", junta aos autos com a reclamação inicial e com a contestação, da qual resulta, inequivocamente, o estado em que se encontrava o telemóvel no momento em que foi entregue na loja da reclamada para ser analisado tecnicamente e reparado.

Contrariamente ao que a reclamada pretendeu fazer crer na sua contestação não há qualquer evidência que o telemóvel tivesse guarnecido por uma película de proteção, por um lado, e que essa película impedisse de visualizar um dano tão significativo como o

display partido numa extensão muito considerável. Acresce, ainda, que um dano do tipo "torto/empenado" é detetado a "olho nu" ou pelos simples toque no telemóvel.
Por isso não resultou provado nenhum dos factos alegados pela reclamada a esse respeito.
Aliás, a única prova que a mesma tentou produzir foi através de um relatório pericial que menciona na sua contestação, mas que não juntou aos autos.
Poderá estar a referir-se, provavelmente, o registo fotográfico junto como **Doc.3** com a reclamação inicial ou ao documento que juntou com a contestação denominado por todavia dos mesmos não resulta nenhum dos factos por si alegados, designadamente quanto ao mau uso por parte do reclamante ou à existência de tais danos no momento em que o telemóvel foi entregue para ser analisado tecnicamente e reparado.

Revelaram-se determinantes, também, as declarações de parte prestadas pelo reclamante e o depoimento da testemunh: porquanto da conjugação dos mesmos, que não revelaram qualquer sinal de contradição entre si, foi possível concluir que o estado do telemóvel no momento em que foi entregue para ser analisado tecnicamente e reparado era precisamente o que consta do **Doc.2** junto com a reclamação inicial.

V. – Enquadramento de Direito:

O demandante reclama da demandada a reparação dos danos causados no seu telemóvel ou a sua substituição caso a reparação não seja possível invocando, para o efeito, que durante o período que o mesmo esteve à guarda da reclamada para ser analisado e tecnicamente e reparado sofreu danos no seu display, capa traseira e revestimento exterior.

Alega, para o efeito, que entregou o telemóvel no estado descrito no Doc.3 junto com a reclamação inicial e que durante o período em que esteve com a reclamada o telemóvel foi danificado no seu display, capa traseira e revestimento exterior.

Alega, então, que tais danos não existiam no momento em que entregou o telemóvel para ser analisado tecnicamente e reparado.

O reclamante logrou provar tais factos a partir do citado Doc.3, das declarações de parte prestadas por si e do depoimento da testemunh:

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pelo demandante alegando, em suma, que se recusou a reparar gratuitamente o bem ou sequer a substitui-lo em virtude do dano ter sido causado por mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo reclamante e que os mesmos existiam à data em que o telemóvel foi entregue para ser analisado e reparado.
Vejamos, então, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:

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 os danos registados fotograficamente no Doc.3 junto com a reclamação inicial foram causados pelo reclamante ou pela reclamada ou até por um terceiro ao serviço da reclamada.

Se é verdade que 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), não é menos verdade que tal risco de perda ou danos dos vens transfere-se para o fornecedor a partir do momento que o bem lhe é confiado para análise técnica e reparação, como foi o caso.

Ora, se ocorrerem situações de mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo fornecedor e/ou por terceiro autorizado pelo mesmo, durante o período em que teve o telemóvel à sua guarda para análise técnica e reparação, a reclamada fica obrigada a reparar os danos obriga-o a reparar os danos causados no bem.

Aplicando, então, as normas dos **artigos 798.º** e **799.º/1**, do Código Civil, do **artigo 3.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, e dos **artigos 4.º, 9.º, 9.º-C** (interpretado a contrário), e **12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, aos factos que resultaram provados e não provados, este tribunal é forçado a concluir que os danos foram causados no período em que o telemóvel estava com a reclamada para ser analisado tecnicamente e reparado, independentemente de se saber quem, como, quando e onde foram causados os danos, e que aquela é, por isso, responsável pela reparação dos danos causados no telemóvel durante esse período.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada a reparar os danos causados no telemóvel no 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 **€89,99** (cento e cinquenta e três euros e vinte e oito 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, 06-08-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,