



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1055 /2021

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Reparação legal

Direito aplicável: DL nº 67/2003 de 08 de Abril; art. 400º do CC; nº 1 do artigo 342º do C.C., nº 1 do artigo 343º do C.C; Lei nº 63/2011 de 14/12; Lei nº 24/96, de 31 de Julho.

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento por um igual ou com características idênticas, adquirido na ----, em 28.08.2019, pelo reclamante.

SENTENÇA Nº 126 /2022

Requerente:

Requerida 1:

Requerida 2:

SUMÁRIO:

I – A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n,o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400o do CC.

II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbe ao adquirente/ consumidor.



III – Feita prova da não coincidência, verificada no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal de que tal desconformidade existia já àquela data.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a substituição do Tablet da marca ----- adquirido à Requerida 2, em 28/08/2019, produzido pela Requerida1, por um igual ou de iguais características, vem em suma alegar que o equipamento uma não conformidade, que seja não carregava, dentro do prazo de dois anos.

1.2. Citada, a Requerida1 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, afirmando em suma que a assistência técnica do equipamento foi feita pela Requerida2, a qual considerou os danos excluídos da garantia, o que corrobora.

1.3 Citada, a Requerida2 apresentou contestação, negando em suma os factos alegados.

*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e do legal mandatário da Requerida1, e ausência da Requerida2 apesar de regularmente notificada, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para substituição do equipamento.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. Em 28/08/201 Requerente adquiriu à ---- um tablet da marca-----, pelo preço de €149,99;
2. Em 10/07/2020, apresentando o tablet uma avaria (não carregava) o Reclamante procedeu à entrega do equipamento na ---, tendo sido reparado, no âmbito da garantia, a placa motherboard pela Assistência técnica da ----
3. Em 03/02/2021, apresentando o tablet a mesma avaria (não carregava), o reclamante procedeu à entrega do equipamento diretamente na Assistência técnica da -----, reportando que o tablet já tinha sido reparado pela mesma avaria, solicitando a reparação ao abrigo da garantia do equipamento
4. Em 24/02/2021, o tablet foi entregue ao Reclamante
5. Após 24 horas o tablet mantinha a mesma avaria (não carregava) pelo que o reclamante contactou a ----denunciando que a avaria no equipamento se mantinha, solicitando recolha do equipamento para reparação;
6. Em 02/03/2021, a Assistência técnica da---- apresentou por email ao reclamante o orçamento para reparação do tablet no valor de €401,77 e no caso de não aceitação do orçamento o reclamante teria que proceder ao pagamento do valor de €29,00 para devolução do equipamento
7. Nessa mesma data, o Reclamante por email, apresentou reclamação junto da ---, recusando o orçamento para reparação apresentado pela Assistência Técnica, solicitando a substituição do Tablet
8. Em resposta ao Reclamante, a--- declinou qualquer responsabilidade na situação, reencaminhando o Reclamante para a Assistência técnica para resolução da situação
9. Em 04/03/2021, o reclamante por email reiterou a reclamação junto da -----, solicitando a substituição do Tablet, não tendo obtido resposta, mantendo-se o conflito sem solução.

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. A não conformidade elencada (equipamento não carrega) decorre de utilização indevida do equipamento por parte do Requerente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Dos Factos não Provados

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou ponderação da prova documental junta aos autos, atenta a ausência de qualquer outro elemento probatório carreado aos autos, como o seja: os relatórios de intervenção/ guias de reparação do equipamento e bem assim a troca de correspondência entre as partes, moldando a convicção deste Tribunal no que se reporta à atual existência de não conformidade, a apresentação de orçamento, as intervenções a que o equipamento foi sujeito e a fatura emitida decorrente da aquisição do equipamento junto dos serviços da Requerida¹.

Já no que se reporta à **matéria dada por não provada**, a mesma assim resulta atenta a ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer daqueles mesmos factos.

*

3.3. Do Direito

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto-Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.o 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

*

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 5º do DL n.º 67/2003 de 8/04.



Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.º 1 do artigo 3º do DL n.º 67/2003, 08/04.

Na realidade, o mencionado diploma legal é explícito a este propósito, mencionando naquele n.º 1 do seu art. 3º que “**O VENDEDOR** responde perante o consumidor (...)”

“O vendedor responde pelo “defeito” existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.” – Ac. TRL de 18/11/2010.

Podendo, não obstante, o Consumidor requerer junto do **Produtor** a reparação ou substituição do bem, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

Estando aqui em causa, perante o pedido do Consumido, a substituição do equipamento por outro de iguais características, há pois que afirmar a responsabilidade solidária das Requeridas nesse remédio.



E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2º, no seu n.º 2 do DL n.º 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, ***presume-se que não são conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante nomeadamente na publicidade e na rotulagem*** – al. d).

A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor.

Prova, esta, que o Requerente logrou obter, conforme supra já mencionado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Feita prova da não coincidência, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor/Produtor afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, as Requeridas não lograram.

Verdade, se diga, que efetivamente as Requeridas não conseguiram ilidir a presunção de que a desconformidade remonta o momento de entrega do bem ao consumidor, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 3º daquele DL 67/2003.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.º 1 do art. 4º DL no 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.º 1 do art. 5º do DL n.º 67/2003, 08/04.

Ora, “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos (...), salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais” – n.º 5 do artigo 4º do DL 67/2003 de 08/04.

Apesar de não hierarquizados, colhemos a tese de que, a escolha do consumidor no direito a exercer se deve pautar pelos princípios basilares do direito civil, mormente, pelo exercício do direito, pelo consumidor, dentro das balizas que a dogmática civilística desenhou para o mesmo. Que será o equivalente a dizer que, não pode o consumidor, sob a égide da inexistência de hierarquia dos direitos que lhe são conferidos, abusar desse mesmo direito, tornando o disposto no n.º 5 do artigo 4º do DL n.º 67/2003, de 08/04, indissociável do regime do abuso do direito previsto no artigo 334º do C.C.

O art. 334º do C.C. estabelece que “é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”, entendendo-se que a desproporcionalidade entre a vantagem do titular e a desvantagem de outrem pode caber no âmbito deste preceito, desde que se encontrem verificados os demais pressupostos.

Assim, em termos genéricos, pode dizer-se que a escolha do consumidor encontra-se limitada pelo respeito pelo princípio da boa-fé.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Na presente demanda arbitral, vem o Requerente pugnar pela substituição do equipamento por outro igual, sendo certo que não se manifesta nos autos qualquer indício de abuso do direito por conta do Consumidor. Pelo que, é totalmente procedente a pretensão do Requerente.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente condenando as Requeridas, solidariamente, a substituir o equipamento TABLET MARCA ... adquirido pelo Requerente à Requerida1 a 28/08/2019, por outro de iguais características ou superior, sem quaisquer encargos para o Consumidor.

Notifique-se.

Lisboa, 8/5/2022

A Juiz-Árbitro,
(Sara Lopes Ferreira)