



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1656 /2021

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: DL nº 67/2003 de 08/04; no art. 400º do CC; nº 1 do artigo 342º do C.C; n. 3 do artigo 278º do CPC

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de 123,43€, acrescido de indemnização no valor de 937,95€.

SENTENÇA Nº 163 /2022

Requerente:

Requerida:

Intervenção Principal:

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 aquirente/ consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo o reembolso da quantia de €123,43 acrescido do pagamento de indemnização o valor de €937,95 vem em suma alegar a não conformidade do serviço de reparação no seu equipamento.

1.2. Citada, a Requerida contestou, pugnando pela sua ilegitimidade passiva substantiva

1.3. Admitido o chamamento à presente demanda da Chamada, a mesma apresentou contestação, impugnando os factos versados na reclamação e na contestação.

1.4. Foram colhidos os respetivos contraditórios. *

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e dos Ilustres Mandatários Forenses da Requerida e Interveniente, 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 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., de saber se se verifica ou não a existência de causa justificativa para a Requerida e Chamada procederem ao reembolso da quantia de €123,43 acrescido do pagamento de indemnização no valor de €937,5.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. O Requerente entregou à Interveniente, nas respetivas instalações, o seu computador ---- com o número de série GCNoCV092512500 para reparação em 18/11/2020, com a denúncia de “avaria display sem imagem, condições do cliente, particular, liga: sim, acessórios carregador;



1. O equipamento não estava ao abrigo da garantia, pelo que foi apresentado orçamento para reparação, o qual foi aceite e pago pelo Requerente
2. Nesta data foi substituído LCD, devido ao mesmo não apresentar imagem, e ventoinha, devido ao ruído;
3. A 25/11/2020 o Requerente não levantou o equipamento, afirmando que se mantinha a avaria no equipamento
4. O equipamento foi devolvido para verificação técnica e o LCD foi trocado
5. A 30/12/2020 o Requerente levantou o equipamento reparado;
6. A 16/10/2020 o Requerente, por correspondência eletrónica, denunciou à Chamada que “a tela estava estranha, com pontilhados que não lhe é de costume” “só verifico a anomalia em coisas específicas”
7. O equipamento foi recolhido pela Chamada na habitação do Requerente, e aberto novo processo de reparação
8. Como não fora detetada qualquer avaria o equipamento foi devolvido ao Reclamante em 09/02/2021
9. Em 02/03/2021 o Reclamante denunciou à Chamada que “o laptop está bastante mais lento do que o habitual e com ruído na ventoinha que foi trocada no serviço prestado”
10. O equipamento foi novamente recolhido pela Chamada, tendo sido feito o “Diagnóstico do Centro Reparador – SSD com setores danificados e ventoinha emite ruído excessivo e Peças necessárias – Orçamento SSD (Funcional) Garantia – Ventoinha”
11. Tendo sido dado orçamento para reparação/ substituição do SSD no valor de €107,21 e sendo que a ventoinha seria reparada ao abrigo da garantia e a mão de obra cortesia da Chamada
12. O Requerente não aceitou o orçamento nem procedeu ao levantamento do equipamento.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou das declarações de parte de Requerente e do depoimento das Testemunhas infra identificadas e, ainda, na demais prova documental que a seguir se fará referência.

Em sede de Declarações de parte, o Requerente, ----, Coordenador na área de eventos, por conta própria, Estado civil casado, esclareceu que a sua reclamação se prende essencialmente com o tempo e absurdo que foi feito com cliente. O computador não estava mais na garantia, foi-lhe passado um orçamento para o primeiro problema, antes de enviar ligou em outra tela e o computador funcionava. Esclareceu a antiguidade do equipamento: 3-4 anos, já tinha mais de um ano fora da garantia, tinha tido outra intervenção na ---- ainda em prazo de garantia. O último orçamento foi para um outro problema, neste caso para a ---. Eu sabia que tinha de tratar com a --- porque foi com ela que tratei, e mais não disse.

Por seu turno, as testemunhas arroladas pelas partes esclareceram que:

a) ---, coordenador da área de negócios da ----, há 25-26 anos, nestas funções há cerca de 8 anos, apesar do vínculo laboral mostrou-se isento e coerente, disse que foi informado do que estava a acontecer, sabendo que foi uma reparação fora da garantia e que a partir daí surgiram uma série de reclamações, qualidade inferior do ecrã, e a ventoinha fazia ruído, todas as peças que colocamos são fornecidas pela ---, sendo um centro de reparação oficial da --.

Após a primeira intervenção o equipamento efetivamente não funcionava. Era igual o equipamento, até com ajuda do departamento de engenharia da --- (não sabendo qual das empresas dentro do grupo empresarial – contrato das intervenções dentro da garantia), estando de acordo com as especificações. Esclareceu que a última avaria se prende com o SSD – unidade de armazenamento de informação do equipamento (o disco), não estando relacionada com as avarias anteriores.

b) ---, Técnico de informática, --, há 5 anos, reparador oficial da ---, mostrando-se também isento e imparcial, esclareceu as suas funções: elo de ligação com a asos technology e com os reparadores em termos de garantias dos produtos, quem responde é a ---. Mais disse que a -- é uma empresa de marketing, não vende produtos, em termos de representação da marca para Portugal é a -- que responde pelas garantias que está sediada em Barcelona, e a testemunha é o elo de ligação com a --, sendo a --Portugal uma representante da --. O pós venda no âmbito das garantias quem representa em Portugal é a ----. No âmbito dessas



funções e neste caso concreto, teve conhecimento da reclamação de um disco, já fora de garantia, uma intervenção realizada pela --, reparador oficial da --. Uma máquina fora da garantia não precisa de autorização da ---para ter intervenção, a responsabilidade será só da --. O problema agora reportado é referente a um componente diverso daquele que teve intervenção, não havendo ligação entre os dois, é um novo problema, nada tendo a ver com o outro, conforme relatórios da --

Ora, conjugada a prova referida produzida em audiência de julgamento com os documentos juntos aos autos, mormente as guias das identificadas interveções, onde é descrito o serviço prestado pela Chamada, bem assim o último orçamento apresentado, em que é identificada a avaria, acompanhada da junção da troca de correspondência eletrónica entre as partes, junta aos autos, efetivamente resulta provada que esta nova avaria não está correlacionada com as anteriores, não resultando das reparações anteriores e não importando o cumprimento deficitário das anteriores, pois que e conforme resulta provado, das sucessivas denúncias foi o equipamento reparado e no que se reporta à substituição da ventoinha é pela Chamada reconhecida a reparação ao abrigo da sua própria garantia. Não podendo, pois, o Tribunal afirmar, por não terem sido trazidos aos autos elementos probatórios que lhe permitissem afirmar nesse sentido, afirmar qualquer incumprimento contratual pela Chamada ou Requerida que pudesse ocasionar indemnização ao Requerente, nem qualquer cumprimento defeituoso das empreitadas levadas a cabo no equipamento. Sendo pois convicção deste Tribunal que as sucessivas avarias se devem à antiguidade do equipamento que há muito se encontra fora do prazo legal de garantia.

*

3.3. Do Direito

3.3.1. Da Questão Prévia – Das exceções alegadas

Entende este Tribunal ser de aplicar extensivamente à demanda arbitral, n-03 do artigo 30 da LAV, o princípio civilístico de primado da substância sob a forma consagrado no n. 3 do artigo 278o do CPC. Assim, e perante a matéria factual que supra se refere como dada por provada e não provada, e tendo em consideração que a sua subsistência iria tutelar os interesses da Requerida, inexistindo qualquer outro motivo que obste ao conhecimento do mérito da causa e, como supra se exporá, sendo a decisão integralmente favorável à Requerida, não deverá a eventual subsistência da exceção dilatória de ilegitimidade ativa importar a mera absolvição da instância da Requerida, conhecendo-se ao invés do mérito do pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.3.2. Da Relação de Consumo

É inelutável afirmar que se está perante uma empreitada de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerido, 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 está, consequentemente, 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 mínima 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 prestador de serviço/ empreiteiro 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Respondendo o empreiteiro, 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 3.º do DL n.º 67/2003, 08/04. “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.

Ora, e no que ao caso importa, para que se possa, então afirmar o cumprimento integral por parte do prestador de serviço da sua obrigação contratual, há então que lançar mão das presunções legais plasmadas na diversas alíneas do n.º 2 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003 de 08/04.

Nos termos da al. d) daquele n.º 2, há, pois de haver coincidência entre a obra levada a cabo por aquele empreiteiro/ Requerido e a qual nos transporta para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, a obra levada a cabo no bem entregue pelo consumidor 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. 400.º 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 342.º do C.C. incumbem ao aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que o Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

Assim, não tendo o Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia da existência de deformidade decorrente da intervenção pela Chamada no bem sujeito a intervenção pela mesma, mas resultando pois que a atual avaria decorre de novos motivos não interligados à intervenção operada, e desta feita já fora do âmbito daquela relação contratual de empreitada de consumo, decai toda a tramitação posterior.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida e a Interveniente principal do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 30/5/2022

A Juiz-Árbitro,
(Sara Lopes Ferreira)