



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 142 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Reparação do televisor, ao abrigo da garantia legal.

SENTENÇA Nº 228 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: - ----- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada uma TV que, posteriormente, teve problemas. Que, solicitada a sua reparação à Reclamada, esta recusou-se a fazê-lo sem encargos para o Reclamante. Pede, a final, a resolução do contrato com a devolução do preço, de € 229,99.

Por sua vez, em comunicação dirigida ao CACCL, a Reclamada alegou que vendeu o produto em 28 de outubro de 2019, encontrando-se ultrapassado o prazo de garantia. Posteriormente, agora por contestação, veio a Reclamada suscitar novamente a caducidade do direito do Reclamante e que o dano reportado está excluído da garantia legal. Conclui, a final, pela procedência da exceção de caducidade e, assim não se considerando, pela improcedência do pedido e pela absolvição da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em 28 de outubro de 2019, o Reclamante comprou uma televisão à Reclamada (cf. fatura junta a fls. 11);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado aparelho para uso na sua casa (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, entre outros produtos, à comercialização de televisões (facto do conhecimento público);
4. A 7 de abril de 2021, o Reclamante solicitou à Reclamada a reparação do equipamento, com fundamento em avaria traduzida numa faixa vertical preta (cf. reclamação junta a fls. 8, imagens do equipamento juntas a fls. 6 e 7 e Nota de Serviço – Cliente n.o 1306877375 junta a fls. 14);
5. Quando o aparelho foi devolvido à Reclamada para reparação não tinha danos exteriores visíveis (cf. Nota de Serviço – Cliente n.o 1306877375 junta a fls. 14);
6. A Reclamada não aceitou reparar o mencionado equipamento em garantia legal, apresentando orçamento para a sua reparação, não aceite pelo Reclamante (cf. comunicação de 6 de maio de 2021, junta a fls. 12, e declarações do Reclamante).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, que o mesmo foi utilizado normalmente, tendo avariado passado algum tempo. Que solicitou à Reclamada a sua reparação, que se recusou a fazê-lo gratuitamente.

O facto provado sob o n.º 3 é um facto do conhecimento público e deste Tribunal.

Além do Reclamante foi ainda ouvida a testemunha ----, funcionário de empresa espanhola, técnico de reparação de aparelhos de televisão, que declarou em Tribunal que, após análise do aparelho em questão, concluiu que o dano observado no mesmo não estava coberto pela garantia, por resultar, no seu entender, de uma quebra interna ou de um líquido derramado na mesma. Contudo, não revelando o aparelho em questão danos visíveis e tendo o Reclamante alegado que sempre deu ao aparelho uma utilização normal, não ficou o Tribunal convencido que o problema manifestado no aparelho tivesse resultado de uma atuação indevida do Reclamante. Impunha-se, a nosso ver, prova adicional, como uma perícia ao televisor ou mesmo um relatório técnico, que permitisse ao Tribunal dar como provado que o problema relevado no televisor apenas podia resultar da uma utilização/manuseamento indevido do seu utilizador.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Começa a Reclamada por alegar que a presente ação deu entrada fora do prazo legal.

Contudo, sem razão, conforme se fundamentará. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer. Quanto à exceção de caducidade, remete-se para o que se dirá adiante.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O Reclamante adquiriu uma TV para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1 a 3). Estamos, pois, na presença de *uma compra e venda de bens de consumo*, regulada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor no momento em que o contrato foi celebrado.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea c)] ou não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea d)]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existente já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Quanto ao prazo para o exercício dos direitos previstos no DL n.º 67/2003, caducam os mesmos nos dois anos seguintes à denúncia da desconformidade (cf. n.º 3 do artigo 5.º-A). Estando provado que a 7 de abril de 2021 o Reclamante efetuou a denúncia da desconformidade, dispunha o Reclamante até 7 de abril de 2023 para apresentar o presente processo. Assim, improcede a mencionada exceção de caducidade do direito do Reclamante.

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou um aparelho que, dentro do período de garantia, relevou problemas de funcionamento. Nestes termos, considera o Tribunal que o bem adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que uma TV fique com uma faixa vertical preta no seu ecrã. Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada elidir a presunção de desconformidade do produto. Contudo, como se viu, tal não foi feito.

Provada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer da pretensão do Reclamante: a resolução do contrato e devolução do preço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 4.o do DL n.o 67/2003, de 8 de abril, o consumidor tem o direito, entre outros, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, de resolver o contrato. Por outro lado, nos termos do disposto no n.o 5 do artigo 4.o do mencionado diploma, o consumidor pode exercer o mencionado direito salvo se o mesmo se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.

Sucede que, compulsada a relação material controvertida configurada pelo Reclamante, por um lado, e os factos provados, por outro, podemos concluir que o Reclamante sempre manifestou perante a Reclamada, perante a desconformidade verificada no equipamento a intenção de exercer o direito à reposição da conformidade. Tendo o Reclamante optado extrajudicialmente pelo direito à reparação do equipamento considera este Tribunal que não goza mais do direito a invocar tal falta de conformidade para exigir agora, num contexto arbitral, a resolução do contrato [cf., *em moldes idênticos*, acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 17 de dezembro de 2015 (GRAÇA TRIGO), Proc. n.o 1174/12.3TVLSB.L1.S1, disponível em www.dgsi.pt].

Improcede, pois, tal pretensão, subsistindo, aventa-se e desde que preenchidos os respetivos pressupostos, o eventual direito do Reclamante à reposição da conformidade do equipamento sem custos.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada---, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 229,99 (duzentos e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimo), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de agosto de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)