



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 387 /2021

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril; Lei nº 24/96, de 31 de Julho; nº 1 do artigo 342º do C.C.; nº 1 do artigo 343º do C.C; art. 400º do CC

Pedido do Consumidor: Reparação da TV LED da marca ---, adquirida em 09.11.2019, pelo valor de €579,00, ao abrigo da garantia do equipamento.

Sentença nº 24 / 2022

Reclamante:

Reclamada:

SUMARIO:

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 reparação da TV LED marca ---adquirida em 09/11/2019 pelo valor de €579,00 à Reclamada, vem em suma alegar na sua reclamação inicial que em meados de Julho de 2020 por conta de uma denuncia de não conformidade no equipamento – problemas de som e ausência de imagem – a Reclamada procedeu à recolha do equipamento na sua habitação, não tendo porém enquadrado a não conformidade na garantia, o produto foi devolvido, e na devolução o equipamento vinha em péssimas condições de limpeza, com marcas de gordura, e com os parafusos dos pés soltos na embalagem, o que reclamou junto da Requerida.

§ Em sede de audiência de arbitragem, o reclamante ampliou o seu pedido, passando a constar como tal “reparação da TV ou substituição por equipamento igual ou de iguais características sem quaisquer custos associados”

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda em suma alega que as identificadas não conformidades alegadas pelo Consumidor resultam de um impacto ou ponto de pressão levado a cabo de terceiros que não a reclamada, e que o equipamento foi devolvido ao Reclamante em fins de Julho de 2020, sendo que este só voltou a apresentar reclamação na loja relativamente ao estado do mesmo em fins de Agosto de 2020.

*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e do legal Representante da Requerida, 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. 1. Valor da ação arbitral

Fixa-se como valor da demanda: €579,00. *

2. 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 deve ou não a Requerida proceder à reparação ou substituição do equipamento do Consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. Em 09/11/2019, o Reclamante adquiriu na loja da Requerida sita em Alfragide um TV LED --, da marca ---, pelo montante integralmente pago de €579,00; 2. Na mesma data, o Reclamante celebrou por intermédio da Requerida um contrato de seguro “Garantia Mais – Ampliação 5 anos” com a “---”, tendo pago o valor de €59,00;

3. A 16/07/2020, a Requerida recolheu o equipamento na habitação do Reclamante após denúncia deste de que TV LED estava com “problemas de som” e “ausência de imagem”

4. A 24/07/2020, por recusa de reparação do equipamento ao abrigo da garantia, a Requerida devolveu o equipamento ao Reclamante;

5. A 29/08/2020, o Reclamante apresentou nova reclamação junto da Requerida afirmando que “a TV foi levantada com a queixa de ecrã não dar imagem, quando devolvida vem partida, com a embalagem em muito mau estado, inclusive com parafusos soltos dentro da caixa”

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. A 24/07/2020, aquando a devolução do equipamento pela Requerida, o mesmo vinha partido, com a embalagem em muito mau estado, inclusive com parafusos soltos dentro da caixa

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da prova documental que a seguir se fará referência, conjugadas com as Declarações de parte dos Requerentes, limitando-se a corroborar o teor da reclamação inicialmente apresentada, que conjuntamente com as regras da experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A aquisição, preço e data do bem pelo Reclamante à Reclamada resulta da prova documental unta como doc n.o 1 da reclamação inicial – fatura em que se refletem as condicionantes dadas por provadas; Bem assim pela junção aos autos da apólice n.o MP50000 deu este Tribunal como provado a matéria versada no ponto 2 dos factos provados (celebração com a ----- de programa Garantia Mais – Ampliação 5 anos).

A não conformidade do bem, a 16/07/2020 dá-se por provada pela prova documental junta pela Requerida, guia de transporte em que se encontram descritas aquelas identificadas não conformidades; dando-se também como provada a entrega ao próprio reclamante pela prova documental junta também pela reclamada “manifesto de entrega” da empresa ---- datado de 24/07/2020 assinado pelo reclamante, cuja assinatura não fora impugnada.

Já a não conformidade do bem a 29/08/2020 tem-se por provada assente na prova documental junta pelo Reclamante na sai reclamação inicial (doc3) de onde se extrai não só o estado do equipamento no momento da entrega mas bem assim a avaria relatada pelo Consumidor.

Já os factos dados por não provados têm por base a ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer dos mesmos, o que conjugado com as regras de experiencia comum levou este Tribunal a considerar não crível que acaso o equipamento apresentasse as anomalias refletidas a 29/08/2020 no momento prévio (um mês) o Consumidor tivesse aceite o equipamento (sendo que a entrega da prova documental junta como se referiu foi feita na pessoa do próprio Consumidor) ou tivesse aguardado um mês para denúncia das mesmas, sendo que também como resulta da prova trazida aos autos efetivamente mediou um mês entre a devolução do equipamento e a denuncia pelo

Consumidor do estado do equipamento entre a sua entrega. Não logrou pois o Consumidor,

a quem cabia a prova de tais factos, moldar a convicção deste Tribunal de que o equipamento a 24/7/2020 apresentava-se partido, com a embalagem em muito mau estado, inclusive os pés com parafusos vinham soltos dentro da caixa.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.3. Do Direito

E 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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. Não colhendo, pois, aqui a tese apresentada pela Requerida de que só o produtor é responsável pela desconformidade e não o vendedor. 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.

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, CALVAO 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 os Requerentes lograram parcialmente obter, conforme supra já mencionado.

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 afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida logrou.

Verdade, se diga, que efetivamente a Requerida conseguiu 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.

Pelo que, e sem mais considerações, decai totalmente a pretensão do Requerente.

*



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-se a Requerida do pedido.

Sem custas. Notifique-se

Lisboa, 15/02/2022

A Juiz-Arbitro,
(Sara Lopes Ferreira)