



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1488/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

**Tipo de problema:** Impróprio para o objectivo pretendido

**Direito aplicável:** art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro; art. 2.º, al. c) i) do DL 84/2021, de 18 de Outubro; art. 350.º, nº 1 do CC; arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC; art. 60.º da CRP, plasmado nos arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho; DL 84/2021

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição ou substituição por outra com características idênticas, no âmbito da garantia.

---

## **SENTENÇA Nº394/2022**

Reclamante:

Reclamada:

### **1. RELATÓRIO:**

O reclamante, em 17/1/2022, adquiriu à reclamada um aparelho de TV, de marca ---, pelo preço de € 523,99, a entregar na sua residência.

Em 21/1/2022 a reclamada procedeu à entrega do equipamento na residência do reclamante.

Em 25/1/2022 a TV deixou de ter imagem, apresentando umas “linhas” ao longo do ecrã.

Após reclamação junto da reclamada, um técnico desta deslocou-se à residência do reclamante e indicou, no seu relatório, que o ecrã se encontrava partido, pelo que a vendedora não tinha qualquer responsabilidade no sucedido.

O reclamante não se conforma com tal análise.

A reclamada veio contestar sustentado, em suma, que o aparelho de TV apresenta uma anomalia resultante de um dano (ecrã partido), que não existia à data da entrega. Não há qualquer avaria, mas sim um dano que não é coberto pela garantia.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 1.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO:**

### **Factos provados**

O reclamante, em 17/1/2022, adquiriu à reclamada um aparelho de TV, de marca *Hisence*, em estado de novo, pelo preço de € 523,99, a entregar, por acordo das partes, na sua residência.

Em 21/1/2022 a reclamada procedeu à entrega do equipamento na residência do reclamante, tendo sintonizado, pelo menos, os quatro canais portugueses sem, então, ter sido verificada qualquer anomalia.

E funcionou assim durante mais três dias.

Em 25/1/2022 o reclamante constatou que a TV deixou de ter imagem, apresentando umas “linhas” ao longo do ecrã.

Após reclamação junto da reclamada, nessa mesma data, um técnico, representante oficial da marca, deslocou-se à residência do reclamante e indicou no seu relatório que o ecrã se encontrava partido, com “danos/quebra do painel”, pelo que a vendedora não tinha qualquer responsabilidade no sucedido.

O aparelho de TV não apresenta danos exteriores. À vista, o ecrã não apresenta qualquer irregularidade ou aparência de contusão ou impacto.

O bem em apreço é reparável.

**Não se conseguiu apurar, e, por conseguinte, não ficou provado**, com o mínimo de segurança, apesar do singelo relatório do técnico do representante da marca, que não compareceu em julgamento, tendo comparecido outro que nem sequer viu o aparelho, a razão de ser da desconformidade que o mesmo equipamento, não obstante ter funcionado normalmente durante três/quatro dias, veio a apresentar.

Desconhecendo-se, assim, a origem do defeito em causa.

## **3. O DIREITO:**

Estamos perante um contrato de compra e venda de um bem (art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro e art. 2.º, al. c) i) do DL 84/2021, de 18 de



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Outubro, aqui em vigor<sup>[11]</sup>/<sup>[21]</sup>) *in casu*, de um aparelho de TV, marca *Hisence*, vendido pela reclamada ao reclamante, em 17/1/2022.

Com responsabilidade da reclamada em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art. 12.º, nº 1).

Sendo certo que, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem presume-se existente, em princípio, fora exceções que aqui não importam, à data da entrega do mesmo (art. 13.º, nº 1).

E quem tem a seu favor a presunção legal escusa de provar o facto a que ela conduz (art. 350.º, nº 1 do CC).

A reclamada não ilidiu a presunção legal ora em apreço, pelo que, como já dito, se presume que a falta de conformidade do bem em causa com o contrato já existia aquando da sua entrega ao reclamante.

Ora, o vendedor/profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, que preencham os requisitos constantes dos arts 6.º a 9.º (art. 5.º).

Este princípio da conformidade ou da pontualidade do contrato, canonizado no nosso direito (arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC) leva a que, na execução da obrigação da entrega da coisa, o vendedor respeite escrupulosamente o contrato, pela tradição da mesma tal como ficou convencionado e, nos termos devidos, isenta de vícios ou defeitos.

Este mesmo princípio já se encontra, na senda do art. 60.º da CRP, plasmado nos arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho, relevando, desde logo, para se aferir da referida conformidade, a qualidade assegurada, a ausência de vícios, a aptidão à satisfação de um fim e as legítimas expectativas do consumidor.

Por sua vez, o actual DL 84/2021 reúne ao longo do seu corpo normativo um conjunto de requisitos de conformidade, entre eles os dos mencionados arts 6.º e 7.º, dos quais se podem destacar a correspondência com a descrição que deles é feita pelo profissional, a adequação ao uso específico para o qual o consumidor os destine ou às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e a apresentação de qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar<sup>[3]</sup>.

Preceituando o art. 15.º, nº 1, ao elencar os direitos do consumidor, que este, na falta de conformidade do bem com o contrato, tem direito a que esta seja reposta, por meio de reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Tais direitos do consumidor estão, agora, devidamente hierarquizados, submetidos a diferentes patamares de procedência<sup>[4]</sup>.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Podendo o consumidor, caso a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem – como *in casu* sucedeu – solicitar a sua imediata substituição ou a resolução do contrato (art. 16.º).

O reclamante, no seu pedido, escolheu, para a reposição da conformidade do bem, a reparação ou a sua substituição.

Provado ficou que o bem é reparável.

Assim, tendo em conta que o pedido conforma o objecto do processo e condiciona o conteúdo da decisão de mérito, não deixaremos de ter em apreço o peticionado.

Pois, compete às partes circunscrever o objecto do processo, devendo o julgador acolher a sua vontade nesta matéria.

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, independentemente de outras considerações, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- a, em 30 dias e sem encargos para o reclamante, reparar o aparelho de TV que vendeu ao mesmo, ou, se tal não for possível ou impuser custos desproporcionados, substituir o bem em apreço, por outro igual ou com características idênticas.

Sem custas.

Notifique.

18 de Novembro de 2022

Henrique Serra Batista  
Juiz Arbitro

[1] O DL 84/2021, de 18 de Outubro, com entrada em vigor em 1 de Janeiro de 2022, e que revogou o DL 67/2003, de 8 de Abril, regula, além do mais, os direitos do consumidor na compra e venda de bens, transpondo a esse propósito, a Diretiva (EU) 2019/771, a qual, tendo como objectivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garante, simultaneamente, um elevado nível de protecção dos consumidores.

[2] Sendo deste mesmo diploma todas as disposições legais a seguir citadas sem referência expressa.

[3] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 120 e 121.

[4] Cfr. preâmbulo do referido DL 84/2021.