



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 896 / 2022

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 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008; nº 1 e 2 do artigo 342º do C.C; no 3 do artigo 566º do CC

Pedido do Consumidor: 2.799,90 euros (custo do equipamento danificado), acrescido de custos diários desde 08-10-2021, pela privação do uso, com custo efectivo de substituição face ao tempo decorrido.

SENTENÇA Nº 526 /2022

Requerente:

Requerida 1:

Requerida 2:

SUMARIO:

I - Deve ser qualificado como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração;

II – Ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL no 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL no 84/2008;

III – A prova da existência de vícios no bem de consumo objeto de intervenção, ou seja desconformidade do bem face 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 dono da obra/ consumidor.



IV – Incumbe ao prestador de serviço, segundo a repartição do ónus probatório, fazer prova que os vícios manifestados no bem *intervencionado eram já existentes à data de entrega do mesmo na sua loja, ou que os mesmos não eram manifestos no momento de devolução do equipamento ao Requerente – factos impeditivos do direito do Consumidor – artigo 342o, n.o 2 do C.C.*

V – Ponto essencial, para que se possa afirmar o direito à indemnização por privação de uso, ainda que não se tenham apurado danos concretos, ou o quantum indemnizatório, por não se ter apurado o valor exato dos danos, laçando mão da equidade (no 3 do artigo 566o do CC), é que o Consumidor alegue e demonstre que, para além da impossibilidade de utilização do bem/ serviço, que a privação do seu uso gerou, também, perda da utilidade que o mesmo lhe proporcionava.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação das Requeridas no pagamento de €3789,90, vem alegar na sua reclamação que entregou o equipamento (TV) para reparação da qualidade da imagem, tendo recusado o orçamento, e quando o mesmo lhe foi restituído não se encontrava nas condições entregues, ou seja: faltava uma tampa da parte de traz do aparelho, o pé do mesmo em plástico e alumínio estava riscado e o televisor fica inclinado para a frente quando colocado em pé, devendo pois ser indemnizado no montante equivalente ao preço do equipamento (€2.799,90) acrescido de uma indemnização no valor de €990,00 a título de privação de uso, pois desde 08/10/2021 que ficou sem poder utilizar o equipamento.

1.2. Citadas, as Requeridas apresentaram contestação, pugnando pela total improcedência da presente demanda, impugnam os factos versados na reclamação inicial, porquanto o equipamento foi restituído nas condições que foi entregue para orçamento.

*

A audiência realizou-se na presença de todas as partes dos autos.

*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se as Requeridas



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



devem ou não proceder ao pagamento de uma indemnização no valor de €3.789,90, 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.

2.2 Valor da Ação

€3.789,90 (três mil setecentos e oitenta e nove euros e noventa cêntimos) *

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. A 08/10/2021 o Requerente entregou à Requerida um Televisor LED ---
- para reparação de qualidade de imagem
2. O equipamento foi recolhido na habitação do Reclamante
3. O Requerente recusou o orçamento para reparação do equipamento
4. Na data de restituição do equipamento ao Requerente faltava uma tampa da parte de traz do equipamento, o pé do mesmo em plástico e alumínio estava riscado e o televisor fica inclinado para a frente quando colocado em pé
5. O Requerente pagou pela aquisição do equipamento o valor de €2.799,90

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. Na data de entrega do equipamento para orçamento, o mesmo já apresentava as desconformidades elencadas no ponto 4 dos factos dados por provados
2. Por conta da presente situação o reclamante teve danos que se quantificam em €990,00 a título de privação de uso.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada essencialmente (mormente a matéria versada nos pontos 1 a 4 dos factos dados por provados) por acordo das partes, versadas nas respetivas peças processuais, e a matéria versada no ponto 5 dos factos provados resulta da prova documental junta aos autos, como o seja a fatura de aquisição do equipamento em que é referido o valor da compra.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos. Na realidade, da prova documental junta aos autos consta da guia de levantamento do equipamento na habitação do reclamante a 8/10/2021 que “*a tv está em ótimo estado*” o que moldou a convicção deste Tribunal de que o equipamento não padecia das anomalias ora reclamadas, em nada moldando a convicção em sentido diverso da inquirição da Testemunha arrolada Manuel Lourenço Martins, Técnico na Colina do Sol, porquanto o mesmo não teve contacto com o equipamento aquando da entrega para orçamento.

*

3.3. Do Direito

A relação contratual controvertida mais não é do que uma empreitada de consumo. Ou seja, “*deve ser qualificada como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração*” – Ac. do TRL de 09/02/2010.

Assim, tendo o consumidor contratado os serviços profissionais de outra pessoa (singular ou coletiva) para realização de serviço de reparação informática (ainda que carecendo de prévia aprovação de orçamento apresentado), este obriga-se em relação àquele primeiro à realização daquela obra, mediante o pagamento de um preço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL no 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL no 84/2008, de 21 de Maio.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efetuar o serviço no bem entregue, sendo que a este propósito, por não ser de interesse para a demanda, nos evitamos sobre longa deambulação acerca da guarda da coisa, como obrigação secundária ou como manifestação de união contratual entre contrato de empreitada e contrato de depósito – até porque no caso concreto o bem foi devolvido no mesmo dia em que foi entregue para intervenção. Não obstante, deixamos já antever uma tendência para afirmar a primeira das hipóteses como a que cremos melhor qualifica juridicamente a questão.

Todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes procederem de boa fé (arts.406o, no1 e 762o, no 2 do CC).

O principal direito do dono da obra traduz-se no direito de exigir do empreiteiro a obtenção do resultado a que este se obrigou e como contrapolo a sua obrigação principal consubstanciada no pagamento do preço acordado, já que a retribuição é um elemento essencial do contrato.

Diz o art.4o no1 do DL no 67/2003 – “Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato”.

Acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes

do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do art.12o, no1 da Lei no24/96 de 31/7.

Perante o defeito da coisa (conceito funcional), o consumidor tem o direito à reparação, à substituição, à redução do preço, à resolução, e à indemnização.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Muito embora a obrigação de conformidade com o contrato decorra já dos princípios gerais e do regime legal do contrato de compra e venda e de empreitada no Código Civil (arts.406, 763, 1208) e da própria Lei de Defesa do Consumidor (art.4o), ela é expressamente imposta no art. 2o, no1 do DL no67/2003, pois “o vendedor (leia-se empreiteiro) tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (empreitada)”.

Por sua vez, o no 2 do art. 2o do DL 67/2003 consagra determinados “factos-índices” de não conformidade, de tal forma que se comprovados presume-se a desconformidade (presunção juris tantum).

As faltas de conformidade devem existir no momento da entrega do bem ao consumidor, presumindo-se existentes já nessa data caso se manifestem num prazo de dois ou cinco anos, a contar da entrega de coisa móvel ou imóvel, respetivamente (art. 3o nos 1 e 2 do DL no 67/2003).

Verifica-se identidade na noção de defeito no regime da compra e venda e na empreitada, podendo decompor-se em “deformidade” e “vício”.

O vício apresenta-se como “deficiência ou alteração na forma, na estrutura da composição da coisa que resulta da sua conceção, execução, produção, fabrico”, e a deformidade como desvio relativamente ao acordo das partes”.

No fundo, em qualquer caso, o defeito resulta de dois aspetos: desvio relativamente

ao acordo das partes, nomeadamente quanto a qualidades especiais da coisa; vício que ponha em causa (ainda que parcialmente) a finalidade da coisa (P. MARTINEZ, “Compra e venda e empreitada”, Comemorações dos 35 Anos do Código Civil, vol.III, pág.246).

Noutra perspetiva, adota-se um “conceito funcional de defeito” em que se “privilegia a idoneidade do bem para a função a que se destina”, a partir de uma conceção subjetiva de defeito (as partes determinaram no contrato as características fundamentais da coisa e o fim) ou de uma conceção objetiva (função normal das coisas da mesma categoria) - cf. CALVAO DA SILVA, Compra e venda de Coisas Defeituosas, 4a ed., pág.42 e segs..



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Segundo a “teoria da norma” e porque facto constitutivo do direito, compete ao autor o ónus de alegar e provar o defeito, ou seja, a falta de conformidade (art.342o, no 1 do CC), tanto para o direito civil comum, como para a legislação específica da tutela do consumidor (cf., por ex., PEDRO MARTINEZ, Cumprimento Defeituoso, pág.273 e segs.; Ac STJ de 21/5/2002, C.J. ano X, tomo II, pág.85, Ac STJ de 11/10/2007, de 15/2/2005, disponíveis em www.dgsi.pt).

A este propósito, refere CALVAO DA SILVA que “a prova da falta de conformidade, vale dizer, a não correspondência do bem recebido ao bem convencionado, cabe ao comprador [consumidor], com a ajuda, na falta de cláusulas específicas, das presunções do no2 do art.2o, demonstrando as qualidades ou características que as ditaram para se considerarem devidas” (Venda de Bens de Consumo, 3a ed., pág.74).

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 2o 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 qualidade 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 aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que o Requerente logrou 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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida não logrou.

Verdade, se diga, que efetivamente a Requerida não 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.

Nem tão pouco logrou a Requerida fazer prova do facto impeditivo que alegou, ou seja, que o bem já padecia do vício em momento anterior à entrega do bem para intervenção aos seus serviços técnicos.

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.

Pelo que, é procedente a pretensão do Requerente a este propósito.

Conforme supra referido, pode ainda o Requerente lançar mão do direito de indemnização plasmado no artigo 12o da LDC por conta de danos patrimoniais resultantes do referenciado incumprimento contratual.

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual, mais concretamente, danos indemnizáveis, como o sejam a privação de uso contabilizados desde a entrega do bem de reparação

Ainda que se admita que nos termos do artigo 12o, n.o 1 da LDC, Lei n.o 24/96, de 31/07, no que se refere ao direito à reparação de danos decorrentes de responsabilidade civil contratual no âmbito de contratos de consumo, “O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento dos bens ou prestações de serviços defeituosos”, sempre se dirá que, e aqui tendemos a concordar com a jurisprudência judicial maioritária (veja-se Ac. TRGuimarães de 21/09/2017), *a privação do uso de um bem [ou serviço] durante determinado período origina a perda das utilidades que o mesmo era suscetível de proporcionar e se tal perda*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

não puder ser reparada mediante a forma natural de reconstituição, impõe-se que o responsável compense o lesado na medida equivalente”.

Ponto essencial, para que se possa afirmar o direito à indemnização por privação de uso, ainda que não se tenham apurado danos concretos, ou o quantum indemnizatório, por não se ter apurado o valor exato dos danos, lançando mão da equidade (no 3 do artigo 566o do CC), é que o Consumidor alegue e demonstre que, para além da impossibilidade de utilização do bem/ serviço, que a privação do seu uso gerou, também, perda da utilidade que o mesmo lhe proporcionava, o que, no caso concreto, o Reclamante não logrou obter, conforme supra já referido, bastando-se com meros factos conclusivos, não permitindo a este Tribunal aferir daquela perda de utilidade do bem de consumo que teve.

Pelo que, decai, sem mais considerações, neste ponto, a pretensão do Requerente.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando as Requeridas solidariamente no pagamento ao Requerente da quantia de €2.799,90, absolvendo-as no demais peticionado.

Notifique-se as partes.

Lisboa, 29/12/2022

A Juiz-Arbitro,
(Sara Lopes Ferreira)