



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Processo nº 2584 / 2022

## TÓPICOS

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** DL n.º 67/2003 de 08/04; art. 400º do CC.; n.º 1 do artigo 342º do C.C; n.º 1 do artigo 343º do C.C

**Pedido do Consumidor:** Substituição ou resolução com devolução do valor pago.

---

## SENTENÇA Nº 340 / 2023

---

Requerente:

Requerida:

### 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 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.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Relatório

**1.1.** O Requerente peticionando que a Requerida seja condenada na reparação ou substituição do bem adquirido à Reclamada (televisor) alega em suma na sua reclamação inicial que o bem adquirido à Requerida manifestou falta de conformidade no prazo inferior a 2 anos após a sua aquisição, como existência de riscos e manchas no ecrã.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega em suma que a falta de conformidade do bem manifestada se deve única e exclusivamente a utilização indevida do mesmo pelo Consumidor.

\*

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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

## **2. 1. Valor da ação arbitral**

Fixa-se como valor da demanda: €458,09

## **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 bem adquirido sem quaisquer custos para o Requerente.

\*

## **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 04/01/2021 o Reclamante encomendou na loja da Requerida um TV---- 55" MI SMART TV 45 LED UHD Android TV



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2. O referido equipamento foi entregue ao Requerente em loja a 6/01/2021, tendo nessa data pago o preço integral de €458,90
3. Nessa mesma data, ou dias posteriores, o equipamento apresentou existência de manchas no ecrã,
4. O reclamante dirigiu-se à loja da reclamada entregando o televisor para reparação ao abrigo da garantia do bem
5. A Reclamada recusou a reparação do equipamento ao abrigo da garantia.

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. A avaria no equipamento identificado no ponto 3 dos factos provados foi resultado de má utilização/ utilização indevida, do mesmo, pelo Requerente.

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada e como não provada** resultou na sua essência da prova documental que a seguir se fará referência, que conjuntamente com as declarações de parte, e as testemunhas inquiridas e bem assim as regras da experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A não conformidade do bem em questão resulta provada por acordo das partes, isto porque em sede de declarações de parte o Requerente corroborou na íntegra o teor da sua reclamação inicial, de forma isenta e coerente, limitando-se a Requerida, a contestar a origem dessa falta de conformidade (oriunda ou não na utilização indevida do bem pelo Consumidor) mas não a verificação do vício no equipamento. O que também resulta da prova documental junta aos autos, sendo que o contrato de compra e venda de consumo que teve por objeto o bem aqui em questão, resultando assente também por acordo das partes, encontra fundamento probatório na fatura que se encontra unta como doc. n.º1 da reclamação inicial, tendo estes elementos probatórios carreados aos autos moldado a convicção deste Tribunal na verificação da não conformidade no bem de consumo aqui em crise.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Já quanto à matéria dada por não provada, a mesma assim resulta por ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal afirmar tal factualidade, isto porque, o legal representante da Requerida -----, em sede de declarações de parte esclareceu que foi o próprio que entregou o equipamento ao Requerente, não tendo o mesmo sido examinado em loja em momento prévio a esta entrega, não permitindo assim ilidir a presunção de existência de não conformidade do equipamento ao momento da entrega, conforme lhe incumbiria de acordo com as regras de repartição do ónus probatório, artigo 342 CC e assim não logrando moldar a convicção deste Tribunal pela utilização indevida do equipamento, cujo ónus probatório sempre incumbiria à Requerida.

\*

### **3.3. Do Direito**

É 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 tudomais quanto forem as mesmas omissas.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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 DLn.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 igualdade 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



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.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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, excepto 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 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).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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 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, 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 342º do C.C. incumbem ao adquirente/ 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 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.

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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos (...), salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais” – n.º 5 do artigo 4º do DL 67/2003 de 08/04.

Pretendendo o Requerente a substituição, em primeira linha, do bem sem quaisquer encargos, não há ostensivamente qualquer desrespeito manifesto pelo princípio da boa-fé.

\*

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida a proceder à substituição do equipamento adquirido por outro de iguais características também sem quaisquer custos para o Requerente.**

Notifique-se

Lisboa, 31/07/23

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)