



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3148 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: artigos 798º, 799º e 800º do Código Civil; artigo 799º, nº 1, do Código Civil; artigo 562º do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reparação dos danos provocados ou indemnização no montante orçamentado para reparação

SENTENÇA Nº 36 / 2023

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 contratou à Reclamada o serviço de assistência de televisão, que ficou danificada no transporte efetuado por empresa contratada pela Reclamada. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 345,00, valor do bem danificado (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio contestar, alegando, em suma, não ser responsável por um dano que resultou de um embalamento da mercadoria que cabia o Reclamante efetuar e que não foi o devido, apesar de o Reclamante ter sido informado de como realizar (cf. comunicação eletrónica de 11 de agosto de 2022 a fls. 27-28).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 19 de março de 2021, o Reclamante adquiriu, na condição de novo, televisor da marca Toshiba, por € 345,40 (cf. fatura n.o 284/2021 junta a fls. 4);
2. A Reclamada é uma sociedade comercial que presta assistência a televisores da marca Toshiba (cf. declarações da Reclamada);
3. A 4 de março de 2022, o Reclamante contratou à Reclamada a reparação do seu televisor em garantia, tendo a Reclamada assegurado o transporte do mesmo, através da empresa Nacex (cf. *email* a fls. 17 e 19, guia de transporte junto a fls. 25, declarações do Reclamante e da Reclamada);
4. Por essa ocasião, a televisão do Reclamante, apesar de avariada, não tinha o monitor partido (cf. declaração do Reclamante e fotografia a fls. 9);
5. Quando os clientes não dispõem de embalagem de transporte, a Reclamada, através da empresa transportadora, providência a respetiva caixa de embalagem e componentes (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);
6. A 4 de março de 2022, a Reclamada comunicou ao Reclamante as instruções de preparação e de envio da sua televisão para esta ser levada para reparação (cf. *email* junto a fls. 29 e docs. a fls. 43 e 44);
7. A 7 de março de 2022, o Reclamante protegeu a televisão com plásticos, posteriormente colocada na embalagem fornecida e com os cantos protetores fornecidos pela empresa transportadora (cf. imagem a fls. 13, com o nome Nacex e declarações do Reclamante);
8. O processo de embalagem da televisão deu-se na presença e com a colaboração do motorista da Nacex (cf. declarações do Reclamante);
9. O transportador da Reclamada, recolheu no domicílio do Reclamante o seu televisor, para posterior entrega em Viseu (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Quando a Reclamada recebeu o televisor do Reclamante o superior direito da mesma estava partido (cf. imagem do aparelho junta a fls. 15, declarações do Reclamante e da Reclamada);
11. A 13 de abril de 2022, a Reclamada enviou ao Reclamante orçamento de reparação da televisão, fora de garantia, no valor de € 683,76 (cf. orçamento junto a fls. 23);

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que a mercadoria a transportar para a Reclamada não estivesse corretamente embalada.

3.1.3. 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, com especial relevância para todos aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente foi ouvido, por iniciativa do Tribunal, ambas as Partes: o Reclamante e ---- em representação da Reclamada.

Começando pelo Reclamante, reiterou, no essencial, os factos invocados na Reclamação, esclarecendo ainda contratou à Reclamada a assistência e a recolha da sua televisão, que estava avariada. Que o produto em questão foi recolhido, devidamente embalado, e que o mesmo foi feito pelos próprios funcionários da empresa transportadora. Que, quando foi recolhida, a televisão não tinha o monitor partido, não tendo a Reclamada, assumido qualquer responsabilidade pela posterior quebra do mesmo. Que a Reclamada lhe devolveu a televisão na mesma caixa que foi enviada, com todos os cantos de embalagem, um dos quais, conforme exibiu em tribunal, estava esmagado.

Quanto ao Representante da Reclamada, confirmou que a empresa transportadora forneceu a caixa e os cantos de proteção ao Reclamante e que a televisão foi recebida com o monitor partido. Questionado se viu ao receber o aparelho, esclareceu o representante da Reclamada, que não viu o aparelho em causa, nem o recebeu, tendo tal sido efetuado por outros colegas, da área



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



técnica, que lhe transmitiram que o produto vinha sem os cantos de embalagem. Que o produto em questão foi devolvido ao cliente, na mesma caixa em que foi recebido.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar que o produto em causa não estivesse devidamente acondicionado pelo Reclamante. Quer perante as fotos do mesmo, quer ainda por ter sido dado como provado que o mencionado acondicionamento foi efetuado com o auxílio de funcionário da empresa transportadora da Reclamada. Perante isto, não se afigura crível, conforme revelam as regras da experiência, que se a televisão não estivesse devidamente acondicionada, a empresa transportada tivesse aceitado recolher a mesma e proceder ao respetivo transporte. Uma coisa é recolher uma embalagem que eventualmente, no seu interior não esta devidamente acondicionada. Outra, distinta, cooperar no referido embalagem. Por outro lado, não tendo o representante da Reclamada visto o aparelho ou presenciado o seu desembalamento, não se considera suficiente para as suas declarações suficientes para abalar a convicção do Tribunal quanto às declarações do Reclamante Impunha-se, em nosso entender, prova adicional, como, por exemplo, a empresa transportadora, relativamente às condições em que a televisão foi recolhida em casa do Reclamante.

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

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Em nosso entender, a resposta é afirmativa. Senão vejamos.

A Reclamada foi contratada pelo Reclamante para efetuar prestar assistência à televisão do Reclamante, compreendendo o mencionado contrato a prestação secundária de recolha da mesma (cf. facto provado 3).

O Tribunal é competente.

Atendendo à posição do Reclamante, a questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito ao valor da mercadoria danificada no transporte da mesma.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por outro lado, quando a televisão foi recolhida em casa do Reclamante não tinha o monitor partido, mas quando foi recebida pela Reclamada o monitor estava partido (cf. factos provados 4 e 11). O que significa que na execução do mencionado serviço, a empresa responsável pelo transporte danificou televisão.

Assim, provado um dano na execução do contrato, ainda por intermédio de terceiro, é a Reclamada responsável pelo mesmo (cf. artigos 798.o, 799.o e 800.o do Código Civil). Na verdade, não logrou a Reclamada demonstrar que o dano causado resultou de um incorreto acondicionamento da mercadoria pelo Reclamante. Em suma, não ilidindo a presunção do artigo 799.o, n.o 1, do Código Civil.

Nos termos do disposto no artigo 562.o do Código Civil, a obrigação de indemnização consiste na restituição da situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. No caso em análise, se a televisão do Reclamante não tivesse sido danificada no transporte, o Reclamante teria uma televisão com cerca de um ano, avariada, mas no período de garantia. Não teria uma televisão nova e a funcionar.

Quanto ao valor da indemnização a pagar pela Reclamada ao Reclamante fixa-se a mesma, segundo juízos de equidade e dentro dos limites provados, em €240,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----- no pagamento ao Reclamante de € 240,00.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 345,00 (trezentos e quarenta e cinco euros), o valor indicado pelo Reclamante e não impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)