



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3042 /2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Entrega de um novo equipamento ou a devolução do valor pago.

SENTENÇA Nº 48 / 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 a Reclamante, em síntese, que comprou uma TV à Reclamada que, instalada em sua casa, não funcionava corretamente. Que entregou a TV à Reclamada para reparação, mas que esta não se responsabilizou pela reparação. Pede, a final, a condenação da Reclamada na entrega de um aparelho novo ou na devolução do preço, de € 878,99.



A Reclamada contestou, alegando, em suma, que vendeu o produto à Reclamante e que este foi entregue em casa da Reclamante por transportadora. Que, no ato de entrega, o artigo não foi desembalado, nem verificado, por opção da Reclamante. Que a embalagem foi entregue intacta e sem dano. Que mais tarde, recebido o aparelho para reparação, a assistência técnica concluiu que o aparelho estava partido não podendo ser reparado em garantia. Conclui, a final, pela improcedência da ação e absolvição da Reclamada dos pedidos.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 25 de abril de 2022, a Reclamante comprou, na condição de nova, uma televisão à Reclamada, por € 829,00 (cf. nota de encomenda a fls. 5 e fatura junta a fls. 7);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado aparelho para a sua casa, onde não tinha televisão (cf. declarações da Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que vende televisões (facto do conhecimento público);
4. A 29 de abril de 2022, o artigo foi entregue à Reclamante embalado, através de transportada (cf. doc. junto a fls. 8, e inquirição das testemunhas --- e ----);
5. A embalagem da televisão foi entregue intacta, sem qualquer pancada ou deformação (cf. imagens juntas com a contestação e inquirição das testemunhas --- e ----);
6. Por essa ocasião, o produto não foi desembalado por a casa da Reclamante não ter condições para ser experimentada (cf. doc. junto a fls. 8 e inquirição da testemunha --- e ---);
7. A Reclamada informou a Reclamante de que esta, no ato de entrega do produto, deveria examinar cuidadosamente o mesmo verificando se estava completo e sem danos, posteriormente assinando o comprovativo (cf. doc. junto a fls. 9);
8. Após a entrega, o aparelho foi desembalado pela Reclamante, colocado num sofá e posteriormente no chão (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);



9. Colocado o aparelho no chão de sua casa e ligado o mesmo, a Reclamante observou que estava avaria na imagem (cf. imagem a fls. 11, imagens do aparelho juntas com a contestação, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
10. O painel da televisão está partido, sem reparação (cf. imagens do aparelho juntas com a contestação, doc. junto a fls. 27 e inquirição da testemunha ----);
11. A 13 de maio de 2022, a Reclamante solicitou à Reclamada a substituição do televisor ou a devolução do dinheiro (cf. carta a fls. 13 e 15);
12. A 15 de maio de 2022, a Reclamante deixou o aparelho na Reclamada para reparação (cf. declarações da Reclamante);
13. Posteriormente, após análise, os técnicos concluíram que o painel estava partido, sem reparação (cf. doc. a fls. 27).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que a televisão vendida pela Reclamada tenha sido entregue com o painel/ecrã danificado.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal 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, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante e de duas testemunhas: ---, da Reclamada; ----, da Reclamante.

Começando pela Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, onde não tinha televisão e que a televisão foi recebida em sua casa pelo seu primo, a 29 de abril. Reconheceu ainda que a embalagem da televisão não estava danificada e que mais tarde, ao final do dia, ao ligar a televisão no chão, a imagem estava riscada. Que levou a televisão à Reclamada a 15 de maio para a sua substituição.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por sua vez, a testemunha ----, primo da Reclamante, esclareceu que recebeu a televisão em casa da Reclamante devidamente embalada e que, por tal ocasião, os funcionários da empresa de transporte não desembalaram a televisão, nem a experimentaram por não haver condições para tal, por a mesa existente no local ter dimensões pequenas e por não ser adequado experimentar a televisão no chão. Que, mais tarde, após chegada da Reclamante, a televisão foi desembalada, primeiramente colocada num sofá e depois no chão. Que nessa ocasião a televisão foi ligada, mas não funcionava.

Foi ainda ouvida a testemunha ---, operadora da loja da Reclamada, no serviço de pós-venda. A mencionada testemunha esclareceu que foi contactada telefonicamente pela Reclamante, queixando-se de problemas na televisão e que esta lhe foi entregue a 15 de maio. Que, por ocasião da entrega, a televisão vinha na embalagem de origem, a qual não apresentava qualquer tipo de dano. Que, desembalada a televisão, viu que o ecrã estava partido, tendo a avaria sido posteriormente confirmada por técnicos da ----. Mais esclareceu a testemunha que este tipo de equipamento é muito sensível, bastando uma pressão no ecrã para quebra dos cristais do mesmo. Que, no exercício da sua profissão, sempre que as televisões vendidas são danificadas no transporte a embalagem aparece danificada. Concretamente no que diz respeito à entrega da televisão a Reclamante, esclareceu a testemunha que os transportadores têm a indicação expressa para desmontar e experimentar a televisão após entrega, mas que tal não ocorreu no caso em concreto por não ter sido possível.

Quanto ao facto não provado A., competia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar que a televisão que comprou a Reclamada tinha, de origem, o painel partido. Ora, apesar de a Reclamante, assim como a testemunha por si apresentada, assim o afirmarem, compulsada a prova na sua globalidade, é nosso entendimento que tal facto não ficou provado.

Em primeiro lugar, por ter ficado provado que a embalagem onde estava a televisão foi entregue intacta, sem qualquer pancada. Tal facto indicia, em nosso entender, que o ecrã da televisão não estava partido. Isto é, com um dano exterior. Com efeito, como é sabido, as embalagens que protegem estes equipamentos, além de serem em cartão forte e espesso, contêm, no seu interior, esferovite dos lados, destinados à proteção adequada dos equipamentos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por outro lado, lado parece-nos ainda relevante o facto de o aparelho em causa, após ter sido desembalado pela Reclamante ter sido colocado num sofá e depois no chão. Tudo práticas muito pouco recomendáveis para equipamentos tão sensíveis e que podem facilmente provocar danos nos mesmos.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu uma TV para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.º 1 a 3). Estamos, pois, na presença de *uma compra e venda de bens de consumo*, regulada no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se a Reclamante tem, ou não, o direito à entrega de um aparelho novo ou na devolução do preço.

Em nosso entender, compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

Com efeito, qualquer das pretensões da Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a prova que a Reclamada entregou à Reclamada uma televisão cujo ecrã estava partido.

Ora, não tendo a Reclamante logrado provar tal facto, apenas se pode concluir pela improcedência das suas pretensões.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada ----., dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 878,99 (oitocentos e setenta e oito euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)