



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4576 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: DL nº 67/2003, de 8 de abril; artigos 1154º, 800º, 798º e 799º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução do dinheiro ou troca por uma televisão nova.

SENTENÇA Nº 92 / 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 comprou uma TV à Reclamada que foi entregue danificada. Que, mas tarde, reportado o dano à Reclamada a mesma recusou-se a assumir qualquer responsabilidade pela reparação, tendo apresentado um orçamento a ser pago pelo Reclamante. Que a televisão foi devolvida com o ecrã partido. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do aparelho ou na devolução do preço, de € 1,699,90.



Por sua vez, a Reclamada veio contestar, começando por suscitar a ilegitimidade ativa do Reclamante. No demais, alegou que a televisão apresentava danos compatíveis com queda ou mau manuseamento que não permitiam que fosse acionada a garantia legal. Conclui, a final, pela procedência da exceção ou, assim não se considerando, pela absolvição da Reclamada do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que vende televisões (cf. fatura 9200299432, junta aos autos);
2. Em 4 de abril de 2022, a Reclamada vendeu, na condição de nova, uma televisão ao Reclamante, de 75 polegadas, por € 1699,90 (cf. encomenda n.o 300910607 junta pelo Reclamante, guia de entrega n.o 3489656 junta com a contestação e declarações do Reclamante);
3. A compra e o pagamento do preço foram efetuados pelo Reclamante, através de conta aberta em nome do Reclamante no *site* da Reclamada, ainda que a respetiva fatura tenha sido em nome de ----, sua mulher (cf. encomenda n.o 300910607 junta pelo Reclamante aos autos, fatura junta aos autos e declarações do Reclamante);
4. O Reclamante adquiriu o mencionado aparelho para a sua casa (cf. declarações do Reclamante);
5. A 6 de abril de 2022, a televisão foi entregue em casa do Reclamante, tendo o Reclamante aceite a mencionada entrega ainda que sujeita a verificação (cf. guia de entrega 3489657 junta com a contestação e declarações do Reclamante);
6. Em julho de 2022, ao retirar o aparelho da embalagem para montagem e instalação, o Reclamante tomou conhecimento que o bisel do lado inferior direito descolado e danificado (cf. imagens a fls. 37 e declarações do Reclamante);
7. Posteriormente, a 13 de julho de 2022, o Reclamante apresentou um RMA junto da Reclamada, tendo enviado o aparelho para esta, com todas as proteções e plásticos como veio de origem (cf. *email* junto a fls. 4-5 e declarações do Reclamante);



8. O aparelho foi recolhido pela Reclamada com o ecrã intacto e sem qualquer dano exterior (cf. declarações do Reclamante e *email* da Reclamada junto a fls. 7);
9. A 26 de julho de 2022, a Reclamada recebeu a televisão do Reclamante nas suas instalações (cf. *email* junto a fls. 3);
10. A 27 de julho de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que a televisão chegou com bisel do canto inferior direito descolado e amassado (cf. *email* a fls. 7 e imagens a fls. 39);
11. A 28 de julho de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que a garantia não seria acionada, tendo o Reclamante solicitado orçamentação da reparação (cf. *emails* junto a fls. 6 e 9);
12. A 12 de agosto de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que foi emitido um orçamento de reparação do aparelho, de substituição do painel, por o ecrã estar danificado, no valor € 1047,96 (cf. *email* junto a fls. 12);
13. O Reclamante recusou pagar o valor do orçamento apresentado (cf. *email* a fls. 14-16);
14. A Reclamada devolveu ao Reclamante a televisão (cf. *emails* a fls. 18, 20 e 33);
15. Por tal ocasião, o monitor da televisão veio com o monitor partido (cf. Imagens juntas a fls. 45 e 46 e declarações do Reclamante);

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 aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e a inquirição de ----, testemunha.

Começando pelo Reclamante, esclareceu que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, através de conta aberta no *site* da Reclamada e que pagou o respetivo preço, ainda que a fatura tenha sido emitida em nome da sua mulher.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Que aceitou receber o aparelho em sua casa que, por tal ocasião, não foi todo retirado de dentro da embalagem. Que tal só ocorreu meses depois, quando verificou que a televisão tinha um bisel danificado, só perceptível com a retirada da esferovite que protegia lateralmente a televisão. Que a Reclamada recolheu o aparelho, recusando-se a assumir qualquer responsabilidade pelo problema do bisel. Que, solicitado orçamento de reparação, recebeu um orçamento de reparação do ecrã da televisão, quando o este tinha sido entrega sem danos à Reclamada. Que não aceitou pagar o mencionado orçamento, tendo a televisão sido devolvida pela Reclamada com o ecrã partido.

Foi ainda ouvido ----, Diretor Técnico da Reclamada. Esta testemunha esclareceu o Tribunal que não teve qualquer intervenção do processo em discussão nestes autos, apenas tendo tomado conhecimento do mesmo por ocasião do julgamento. Confirmou que a televisão foi rececionada na Reclamada com o bisel danificado, desconhecendo se o aparelho em causa foi, ou não, enviado para empresa terceira, para efeitos de orçamento e em que circunstâncias o aparelho foi devolvido ao Reclamante.

Concretamente quanto ao facto provado 2., resultou o mesmo da nota de encomenda n.o 300910607 junta pelo Reclamante em resposta à contestação, da guia de entrega junta com a contestação, e das declarações do Reclamante que esclareceu que foi quem efetuou o respetivo pagamento, através de conta aberta no *site* da Reclamada em nome do Reclamante, não obstante ter indicado a fatura em nome da mulher.

Especificamente quanto aos factos provados 8 e 15, os mesmos resultaram da imagem junta a fls. 45, do *email* da Reclamada ao Reclamante da 27 de julho de 2022, a fls. 7, nos termos da qual se limitou a reportar ao Reclamante que a televisão tinha o bisel danificado do canto inferior direito descolado e amassado e das declarações do Reclamante. Ora, conforme revelam as regras da experiência, se a Reclamada tivesse recebido a televisão com o monitor danificado, conforme as fotografias a fls. 45 revelam, teria logo comunicado tal facto ao Reclamante.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e legitimidade. Quanto à legitimidade ativa, apesar o Tribunal ter, *ex officio*, suscitado tal questão e de a Reclamada, após isso, ter invocado tal exceção, ficou provado que a televisão foi comprada pelo Reclamante, não obstante a fatura não ter sido emitida em seu nome. Assim, tem o Reclamante legitimidade ativa para a presente ação.

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

*

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

O Reclamante adquiriu uma TV para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados 1 a 4). Estamos, pois, na presença de *uma compra e venda de bens de consumo*.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o Reclamante tem, ou não, o direito à substituição do aparelho que comprou por um aparelho novo ou ao reembolso do preço que pagou.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é positiva.

Ficou provado que a televisão comprada pelo Reclamante vinha de origem com o bisel danificado, não tendo a Reclamada logrado demonstrar que a mesma foi entregue sem esse dano (cf. facto provado 6). Quanto a isto, limitou-se a Reclamada a alegar que a televisão tinha danos compatíveis com queda ou mau manuseamento, sem, contudo, concretizar a queda ou mau manuseamento do aparelho pelo Reclamante ou provar que aparelho tenha sido entregue sem tal dano, uma vez que a televisão, por ocasião da entrega, ficou sujeita a confirmação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por outro lado, ficou provado que a Reclamada aceitou receber o aparelho de volta quando lhe foi reportado tal dano e que, por tal ocasião, recolheu o aparelho sem qualquer dano no ecrã (cf. factos provados 8 a 10). Adicionalmente, ficou ainda provado que, enquanto a televisão da Reclamante estava em poder da Reclamada o seu ecrã ficou partido (cf. factos provado 15). Apenas não ficou provado em que circunstâncias o ecrã da televisão do Reclamante ficou partido: se na recolha, se nas instalações da Reclamada, se num eventual envio da mesma para orçamentação.

Assim, em face do exposto, apenas se pode concluir que a Reclamante é responsável por todos os danos no aparelho da Reclamante. Quer os danos no bisel da televisão, nos termos do disposto no artigo 2.º, n.º 2, al. d), do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, quer ainda dos danos provocados no painel, nos termos do disposto dos artigos 1154.º, 800.º e 798.º do Código Civil. Com efeito, tendo a Reclamada recolhido a televisão do Reclamante sem danos no ecrã, tinha o dever de custódia da mesma, não tendo cumprido tal dever, uma vez que ecrã ficou danificado, valendo a presunção de culpa do artigo 799.º do Código Civil.

Sendo a Reclamada responsável pelos danos causados, tem o Reclamante direito a ser indemnizado. No caso através da reposição da conformidade do bem com o contrato, conforme peticiona.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada -----a substituir a televisão do Reclamante por uma igual e sem defeitos.

Fixa-se à ação o valor de € 1 699,90 (mil seiscentos e noventa e nove euros e noventa cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)