



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3227 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 84/2021

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento ou devolução do valor.

SENTENÇA Nº 27 / 2024

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração com a Reclamada de um contrato de compra e venda de uma televisão, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do contrato e a consequente restituição do valor de 1768 € pago à reclamada. Alega para tal que a televisão vinha danificada e não liga.

A Reclamada contrapõe que a televisão foi entregue em conformidade com o contrato e que a desconformidade surgiu depois da entrega por ato que não lhe é imputável.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 15/01/2024 realizou-se audiência de julgamento. As partes não apresentaram testemunhas.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, a celebração entre as partes, no dia 8/9/2023, do contrato de compra e venda de uma televisão de marca Samsung, pelo preço de 1768€ (fls. 3). Ficou provado através do relatório do perito que se deslocou a casa do reclamante e das fotografias juntas que a televisão apresenta um dano físico, que impede o seu correto funcionamento (fls. 5).

Note-se que a reclamada não contesta que a televisão esteja desconforme. Alega sim que a sua desconformidade foi devida a uma atuação posterior à compra e à entrega.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O ónus da prova desse facto, conforme será mais bem explicado na fundamentação de direito, está do lado da reclamada. Tal significa que ao consumidor basta provar a desconformidade, cabendo ao profissional provar que essa desconformidade foi causada por um facto posterior à entrega que não lhe seja imputável, nomeadamente uma má utilização pelo consumidor. Ora, neste caso, não foi apresentada qualquer prova nesse sentido. É alegado que o consumidor assinou um documento afirmando que a TV estava a ser entregue sem danos (fls. 63). Resulta dos factos provados que o dano na televisão não é visível de fora da caixa (que não se encontra visivelmente estragada ou torta) e mesmo abrindo não é imediatamente detetável, pelo que esse documento não será determinante para provar que o dano não existia no momento da entrega.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de uma televisão, no dia 8/9/2023. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou a televisão para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro, uma vez que foi celebrado depois de 1/1/2022 (artigo 53.o-1 do DL 84/2021). No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.o do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.o 1 do artigo 7.o, para serem conformes, os bens devem “possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza [...]”. Além disso, nos termos do artigo 7.o-1-a, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”. Uma televisão que não liga nem dá qualquer imagem não é conforme com o contrato. A reclamada não contesta a existência da desconformidade, mas alega que a mesma foi causada por uma atuação posterior à entrega.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Durante os dois primeiros anos a seguir à compra presume-se que a desconformidade existia à data da entrega (art. 13.o-1 do DL 84/2021). O vendedor pode ilidir a presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que desconformidade não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não lhe é imputável. Conforme descrito na fundamentação de facto, a reclamada alega que o problema surgiu no transporte pelo consumidor ou na montagem. O tribunal não tem dados suficientes para saber em que momento o problema surgiu, isto é, se a televisão foi entregue já danificada ou se houve depois alguma torção ou outra ocorrência. Estando o ónus da prova do lado do vendedor e não conseguindo este provar que a desconformidade decorre de um facto posterior, não se considera ilidida a presunção.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.o do DL 84/2021.

O reclamante pede a resolução o contrato.

Ao contrário do DL 67/2003, que não previa qualquer hierarquia nos remédios, o DL 84/2021 contém limitações.

Em primeira linha, o reclamante tem direito à reparação ou à substituição do bem. Apenas pode optar por medidas do segundo patamar – redução do preço ou resolução do contrato – se se verificarem os requisitos do n.o 4 do artigo 15.o do DL 84/2021.

No caso, o profissional não repôs a conformidade do bem através de reparação ou substituição no prazo de 30 dias (artigo 18.o), uma vez que considerava não tinha o dever de o fazer. Estão por isso reunidos os pressupostos do artigo 15.o-4-ii. O consumidor pode optar pela resolução do contrato.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se eficaz a resolução do contrato celebrado entre as partes e condenando a Reclamada à devolução do valor pago pelo consumidor – **1768 €**. O consumidor deve, igualmente, devolver à reclamada a televisão.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 26 de janeiro de 2024.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)