



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 571 /2021

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: Decreto- Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril; Lei n.o 24/96, de 31 de Julho; nº 1 do artigo 342º do C.C., nº 1 do artigo 343º do C.C e artº 334o do C.C.

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato com devolução do valor pago (€499,00).

Sentença nº 20 / 2022

Reclamante:

Reclamada:

SUMARIO:

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. A Requerente pretendendo a substituição do LCD TV CTV TFT da marca -- -- modelo ----, adquirido à Requerida por outro igual ou com características idênticas ao adquirido em 30/11/2020, pelo preço de €189,00 ou a resolução do contrato com devolução do valor pago, vem em suma alegar na sua reclamação inicial que o bem fora adquirido para oferta no Natal a um familiar e que aquando a sua abertura deparou-se com não conformidades do bem como o sejam: moldura riscada.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda em suma alega que as identificadas não conformidades decorrem de má utilização do equipamento pelo Consumidor.

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e da legal Mandatária da Requerida, com procuração forense unta aos autos, 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.

*

2. 1. Valor da ação arbitral

Fixa-se como valor da demanda: €189,00.

*

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 substituir-se o bem de consumo por outro de iguais características sem custos para o Consumidor ou declarar-se resolvido o contrato de compra e venda de bem de consumo celebrado entre as partes, com as demais consequências legais.

*



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 30/11/2020, a Requerente adquiriu na loja da Requerida em Alfragide um LCD TV CTV TFT, da marca --- modelo ----, pelo valor de €189,00 para oferecer como prenda de Natal ao marido;
2. No momento da compra a caixa que embalava o equipamento não foi aberta pelos funcionários da Requerida;
3. Em data posterior, ao desembalar o equipamento a Requerente verificou que o ecrã se apresentava danificado
4. A 26/12/2020 a Requerente entregou nos serviços de assistência técnica da Requerida o equipamento que se apresentava: com o “display partido, usado vestígios de utilização, riscos na moldura e na base”
5. Nessa data a Requerente solicitou a substituição do equipamento por outro igual ao adquirido, o que lhe foi negado pela Requerida
6. A requerida apresentou à Requerente um orçamento para reparação do equipamento no valor de €178,98, encontrando-se o equipamento com “marcas de uso com manchas de sujidade e riscos, ecrã com dano físico, manchas de suidade e riscos, moldura com riscos, esferovite superior desfeito, base riscadas”.

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. Os danos identificados no equipamento decorreram de “mau uso” ou “uso negligente” do equipamento pela Requerente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada e como não provada resultou da prova documental que a seguir se fará referência, conjugadas com as Declarações de parte do Requerente, limitando-se a corroborar o teor da reclamação inicialmente apresentada, que conjuntamente com as regras da experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral, bem assim a inquirição da testemunha arrolada pela Requerida que infra se refere.

A aquisição, preço e data do bem pelo Reclamante à Reclamada resulta da prova documental unta como doc n.º 1 da reclamação inicial – fatura em que se refletem as condicionantes dadas por provadas;

A não conformidade do bem, o valor orçamentado para reparação assim resultam da prova documental junta aos autos como doc n.º 3 e 4 da reclamação inicial e que se reflete a descrição da não conformidade e o valor atribuído para sua reparação, bem assim pelo relatório fotográfico do bem unta pela Requerida em sede de contestação, certo que não resulta provado a data de captação daquelas imagens, as mesmas, pelo depoimento da testemunha e declarações da Requerente refletem o estado do equipamento a 26/12/2020, data em que a Requerente entregou o mesmo nos serviços de assistência técnica da Requerida para reparação.

Assim, aos factos a testemunha da Reclamada, -----, Operadora ----de Alfragide, há 26 anos disse que se recorda da situação, por ter tirado fotos do equipamento, a pessoa em questão já não se recorda da cara. Esclareceu que o equipamento foi rececionado no serviço pós venda e ao ser retirado da caixa foi verificado que o monitor estava partido e marcas de utilização, pelos, riscado e partido na base. Quanto à abertura da caixa no momento da compra do equipamento referiu também que por procedimento na venda do equipamento: por norma na loja só equipamentos superiores a 32 polegadas é que o vendedor abre a caixa, tudo a baixo terá de ser pedido pelo cliente no serviço pós venda. O que não permitiu a este

Tribunal Arbitral ilidir a presunção de que o equipamento não se encontrava naquele estado à data de entrega do mesmo (compra), pois que não resulta provado o concreto estado do bem no momento da entrega do mesmo à Consumidora. Facto cuja prova sempre incumbiria à Reclamada de acordo com os critérios de repartição do ónus probatório.



Mais disse a testemunha que, depois de rececionar o equipamento, estava quase a fazer os 30 dias de compra e ao ser retirado apresentava danos no ecrã, iscos, pelos na moldura e na base, foi chamada a permanência de loja e verificar e comunicar com o equipamento, dando uma explicação. O equipamento foi enviado para a assistência técnica para análise mais detalhada. A Testemunha afirma má utilização, retira as conclusões do relatório ao afirmar as manifestações de mau uso. Não obstante, o documento junto aos autos trata-se de um orçamento e não um relatório técnico como a Requerida se pretende fazer valer, assim sendo conclusivo e não permitindo a este Tribunal conhecer dos factos que poderiam consubstanciar a má utilização do equipamento pela Requerente, e também a prova deste facto, sendo impeditivo do direito de que a Requerente se pretende fazer valer, sempre incumbiria à Requerida, não tendo logrado o efeito jurídico pretendido com a unção de mero orçamento.

Ademais se diga que, tendo em consideração a data de compra do equipamento (30/11/2020) e de entrega do equipamento pela Consumidora nos serviços de pós venda da Requerida (26/12/2020) resulta provado por convicção deste Tribunal assente nas regras de experiência comum, que o produto foi adquirido para oferta de Natal.

*

3.3. Do Direito

E 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 tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

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 DL n.o 67/2003 de 8/04.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 qualidade 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.

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.

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 de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVAO 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).

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 – 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, CALVAO 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 a Requerente logrou obter, conforme supra já mencionado, e que não fora sequer impugnada (o facto não conformidade: display partido) pela Requerida.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

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.

Apesar de não hierarquizados, colhemos a tese de que, a escolha do consumidor no direito a exercer se deve pautar pelos princípios basilares do direito civil, mormente, pelo exercício do direito, pelo consumidor, dentro das balizas que a dogmática civilística desenhou para o mesmo. Que será o equivalente a dizer que, não pode o consumidor, sob a égide da inexistência de hierarquia dos direitos que lhe são conferidos, abusar desse mesmo direito, tornando o disposto no n.o 5 do artigo 4o do DL n.o 67/2003, de 08/04, indissociável do regime do abuso do direito previsto no artigo 334o do C.C.

O art. 334o do C.C. estabelece que “é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”, entendendo-se que a desproporcionalidade entre a vantagem do titular e a desvantagem de outrem pode caber no âmbito deste preceito, desde que se encontrem verificados os demais pressupostos.

Assim, em termos genéricos, pode dizer-se que a escolha do consumidor encontra-se limitada pelo respeito pelo princípio da boa-fé.

Na presente demanda arbitral, vem a Requerente pugnar como primeiro pedido pela substituição do equipamento por outro de iguais características, não havendo elementos que permitam considerar abusivo o exercício daquele direito, há o mesmo que proceder, nos termos conjugados do no 5 do artigo 4o do Decreto-Lei no 67/2003 e artigo 334o do Código Civil), e estando preenchidos os requisitos exigidos pelos artigos 2o (al. a) do no 2), 3o e 4o do DL 67/2003.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Pelo que, é totalmente procedente a pretensão da Requerente.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida a proceder à substituição do LCD TV da marca ---- modelo ----, por outro de iguais características, sem custos adicionais para a Consumidora.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 06/02/2022

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)