



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 3132 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril; no 3 do artigo 566º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:**

A – Ao reembolso dos valores pagos pela compra do televisor LED -----, no total de €199,99;

B – Ao reembolso dos valores pagos a título de taxas/emolumentos para este Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

## **Sentença nº 97 / 2022**

---

### **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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 2. OBJETO DO LITIGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada uma TV Led que, posteriormente, teve problemas. Que, o aparelho em questão foi reparado por duas vezes, pela Reclamada, sem sucesso. Pede, a final, a resolução do contrato e a condenação da Reclamante a devolver a Reclamada o preço pago com a compra (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio apresentar contestação, alegando que vendeu o artigo em questão novo, sem quaisquer anomalias ou desconformidades. Que apenas em março de 2021 existiu uma avaria, devidamente reparada. Que, atualmente, o equipamento está reparado e sem desconformidades (cf. contestação a fls. 47 e ss.).

## 3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 20 de fevereiro de 2020, a Reclamante adquiriu à Reclamada, um televisor -----, no valor de € 199,99 (fatura F8 ----- junta com a Reclamação);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado eletrodoméstico para uso na sua casa (cf. declarações da Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, entre outros produtos, à comercialização de eletrodomésticos;
4. Em setembro de 2021, o aparelho adquirido à Reclamada foi objeto de intervenção pela Reclamada, por apresentar os seguintes problemas: não se conectava à *internet* e desligava-se sozinho alguns minutos após ligar (cf. documento 2, fls. 1, junto com a Reclamação - “Informações da Reparação” - e declarações da Reclamante);
5. Nessa ocasião o aparelho foi intervencionado pela Reclamada, tendo ficado a ficado a funcionar em condições (cf. declarações da Reclamante);



6. Meses mais tarde, em março de 2021, o aparelho da Reclamante voltou a apresentar a mesmos problemas, tendo sido novamente intervencionado pela Reclamada, agora em Espanha (cf. declarações da Reclamante e da testemunha ---);
7. Em abril de 2021, o aparelho em questão retornou da assistência técnica, com os mesmos problemas e ainda uma avaria no ecrã e arranhado em diversos locais (cf. imagens juntas com a Reclamação e declarações da Reclamante);
8. A 28 de abril de 2021, a Reclamante enviou carta registada à Reclamada a declarar resolvido o contrato, por não ter interesse em continuar com o aparelho, solicitando o reembolso do preço e procedendo à devolução do aparelho na loja mais próxima da sua morada (cf. Doc. n.o 4 junto com a Reclamação e registo junto com a Reclamação);
9. A 7 de maio de 2021, a Reclamada comunicou à Reclamante que os danos originados no aparelho da Reclamada já existiam por ocasião do transporte, manifestando a sua disponibilidade para analisar novamente o aparelho pela assistência técnica (cf. *email* de 7 de junho de 2021 junto com a Reclamação);
10. A 13 de maio de 2021, o reparador da Reclamada tentou proceder ao levantamento do equipamento vendido à Reclamante, tendo a mesma recusado a sua entrega (cf. *email* de 13 de maio de 2021, junto com a Reclamação);
11. A 13 de maio de 2021, a Reclamante enviou *email* à Reclamada onde alude a resolução do contrato (cf. *email* de 13 de maio de 2021, junto com a Reclamação);
12. A 13 de maio de 2021, a Reclamante apresentou reclamação n.o ROR0000000001131677 no livro de Reclamações da Reclamada (cf. Doc. n.o 5 junto com a Reclamação);
13. O aparelho adquirido à Reclamada, apresenta problemas de configuração, assinalando no monitor “não ligado” (cf. vídeo juntos pela Reclamante com a Reclamação e declarações da Reclamante).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada 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, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, esclareceu que o mesmo avariou por duas vezes, na, na segunda ocasião, o aparelho foi-lhe devolvido com danos que não existiam e, por fim, os problemas de funcionamento que ainda apresenta, em consonância com as fotos e documentos juntos.

Quanto à testemunha da Reclamada, ----, limitou-se a confirmar que interveio no mencionado aparelho por uma vez, em 2021.

O facto provado sob o n.º 3 é um facto do conhecimento público e deste Tribunal.

Especificamente, quanto ao facto provado sob o n.º 4, no entender do Tribunal o doc. “Informações da Reparação” não foi suficiente para abalar a convicção do tribunal que o aparelho da Reclamante foi, de facto, reparado por duas vezes. Com efeito, além de a Reclamante ter alegado que o mencionado aparelho tinha problemas de funcionamento, a verdade é que o mencionado documento apenas diz que “não foi encontrado nenhum problema”, não sendo explícito, em nosso entender, se tal aconteceu após intervenção ou após simples diagnóstico da Reclamada. Na dúvida, e estando a falar de “Informações da Reparação” caberia à Reclamada demonstrar que não houve, de facto, reparação alguma.

Especificamente em relação ao facto provado sob o n.º 13, resultou o mesmo das declarações da Reclamante e dos vídeos pela mesma juntos.

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 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 um eletrodoméstico para uso não profissional – TV LED – a sociedade que se dedicava, com intuito lucrativo, à comercialização, entre outros bens, de eletrodomésticos (cf. factos provados n.ºs 1 a 3).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo* pelo que a Reclamante, além de beneficiar da proteção jurídica que lhe é conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação atual), encontra-se abrangida pelo regime de venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea c)] ou não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea d)]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existente já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Voltando ao caso dos autos, está provado que a Reclamante comprou um aparelho que, sucessivamente, por duas, relevou os mesmos problemas de funcionamento tendo, após segunda intervenção, sofrido danos de transporte anteriormente não existentes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pela Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por a Reclamante não poder razoavelmente esperar que uma TV LED nova avarie por 2 vezes num curto espaço de tempo.

Caberia, à Reclamada, nestas circunstâncias elidir a presunção de desconformidade que, conforme acima fundamentado, não foi feito.

Provada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer da pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada na devolução do preço pago com a mencionada aquisição, na sequência de resolução do contrato.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, o consumidor tem o direito, entre outros, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, de resolver o contrato. Por outro lado, nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 4.º do mencionado diploma, o consumidor pode exercer o mencionado direito salvo se o mesmo se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.

Compulsados os factos provados, não considera este Tribunal que o exercício do direito à resolução do contrato, nos termos em que foi exercido pela Reclamante seja impossível ou abusivo. Com efeito, estamos a falar de um aparelho que foi intervencionado por duas vezes, sem sucesso, porquanto persistiram os danos. Que, da segunda vez, o reparador causou danos adicionais no mencionado aparelho, com o seu transporte. Perante estas circunstâncias, considera o Tribunal que não era exigível à Reclamante manter o negócio, entregando o aparelho para terceira intervenção pela Reclamada, por ter perdido a confiança no sucesso da mencionada reparação e de que a desconformidade não se voltaria a repetir. Atento o (curto) lapso de tempo decorrido entre as avarias, a natureza das mesmas e o número de reparações efetuadas, a perda da confiança da Reclamante é fundamentada, tendo o direito de resolver o contrato, conforme manifestou junto da Reclamada.

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão da Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a presente reclamação e, em consequência, condeno a Reclamada -----, a devolver à Reclamante o preço pago com a compra uma TV LED, de € 199,99, tendo a Reclamante de devolver o aparelho adquirido numa das lojas da Reclamada.

Fixa-se à ação o valor de € 199,99 (cento e noventa e nove 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, 26 de abril de 2022.

O Juiz Arbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**