

Processo n.º 2332/2025

Sentença n.º 399/2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---, representada pelo seu representante legal ----, conforme certidão permanente junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Nos termos do artigo 11.º, n.º 1 do referido Decreto-Lei, o bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física do bem;

III. Tal como prevê o artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”;

IV. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 15.04.2025, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma televisão, marca TLC, modelo 50C655, pelo preço de 359,30 € (trezentos e cinquenta e nove euros e trinta cêntimos), aos quais acresceram 9,99 € (nove euros e noventa e nove euros de portes).

A entrega foi realizada por transportadora e entregue no seu domicílio no dia 16.04.2025, não tendo sido aposta nenhuma reserva ou nota na guia de entrega. Neste contexto, alega o Reclamante que apenas em momento posterior, mais precisamente no dia 30.04.2025, é que se apercebeu que a televisão apresentava um dano, mais concretamente estava empenada junto à moldura do lado direito, o que gera uma deformação dos pixéis do ecrã naquela zona. Assim, contactou a Reclamada, a qual lhe sugeriu que entrasse em contacto com a marca, a qual levou a cabo uma análise à televisão no dia 22.05.2025, tendo concluído que a mesma foi sujeita a um aperto indevido. Face a tal conclusão, a Reclamada recusou qualquer substituição do bem. O Reclamante vem peticionar a condenação da Reclamada na substituição do produto ou resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, alega não estarmos perante uma desconformidade do bem, mas perante um dano posteriormente causado no mesmo em virtude de um aperto indevido, tal como lê no relatório técnico. Ademais, frisa que o Reclamante aceitou o bem – aquando da entrega – sem indicar qualquer reserva na guia e que quinze dias para detetar um defeito tão notório, sobretudo num bem que foi montado pelo menos, se apresenta excessivo. Peticionou a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 15.04.2025, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma televisão, marca TLC, modelo 50C655, pelo preço de 359,30 € (trezentos e cinquenta e nove euros e trinta cêntimos), aos quais acresceram 9,99 € (nove euros e noventa e nove euros de portes);

- c) A entrega foi realizada por transportadora e teve lugar no domicílio do Reclamante, no dia 16.04.2025;
- d) Não foi aposta nenhuma reserva ou nota na guia de entrega;
- e) Foi o Reclamante que montou e instalou a televisão;
- f) No dia 30.04.2025, o Reclamante contactou telefonicamente a Reclamada e indicou que existia um dano na televisão;
- g) A televisão está empenada junto à moldura do lado direito, o que gera uma deformação dos pixéis do ecrã naquela e distorção na emissão da luz;
- h) No dia 22.05.2025, foi realizada uma visita técnica no domicílio do Reclamante;
- i) No relatório técnico resultante dessa visita lê-se “As pequenas manchas do lado drt deve-se ao empeno do lado direito do LCD. Verifica-se que a cx exterior sofreu um aperto indevido. Garantia rejeitada” [sic].

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o empeno do ecrã não fosse existente aquando da entrega do mesmo ao Reclamante.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações do Reclamante e do Reclamante.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência e atendendo às regras gerais de produção de prova.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o televisor lhe foi entregue. Também demonstrou a existência de manchas no ecrã e que este se apresenta empenado no lado direito.

No que respeita ao facto não provado al. a): este constitui um facto impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC, a sua prova caberia à Reclamada. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório”². Foi neste contexto que foi apresentado o relatório técnico pela Reclamada, no âmbito do qual se lê que o ecrã foi sujeito a um aperto indevido. O ponto essencial é determinar o momento em que o aperto se deu e produziu o resultado danoso. Face ao exposto, não está o Tribunal dotado de elementos para concluir que desconformidade não existia no momento da entrega do bem. Com efeito, não basta alegar que foi sujeita a um aperto forçado, sendo necessário demonstrar, por meios técnicos, a ligação entre o suporte aperto e os danos no ecrã. Neste sentido, entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Simões Raposo.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

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 (artigo 874.º CC) de coisa móvel (uma televisão, marca TLC, modelo 50C655), pelo preço de 359,30 € (trezentos e cinquenta e nove euros e trinta cêntimos), aos quais acresceram 9,99 € (nove euros e noventa e nove euros de portes). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nos termos do qual a Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o televisor em causa para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

Contudo, existe um ponto prévio que carece de ser determinado pelo Tribunal: saber se estamos perante uma desconformidade imputável ao profissional (Reclamada) ou, pelo contrário, perante um dano no televisor provocado após a entrega do mesmo.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e 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” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem.

O profissional pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor: não foi esta a situação dos presentes autos, pois o mero relatório que resultou de uma análise superficial ao bem não permite extrair essa conclusão.

Quanto ao argumento de ter demorado duas semanas, mais precisamente catorze dias, a identificar o defeito: o prazo do direito de rejeição previsto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 é de trinta dias. Em função do uso mais ou menos intensivo da televisão, bem como do ângulo em que o utilizador esteja sentado pode não ser possível detetar com precisão a existência da desconformidade.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021 e considerando que a desconformidade foi identificada nos primeiros trinta dias, tem aplicação o artigo 16.º onde se dispõe: “[n]os casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”.

Neste contexto, o pedido do Reclamante surge formulado nos seguintes termos: “substituição do produto ou resolução do contrato”. Parece, portanto, que estamos perante pedidos alternativos: substituição ou reparação.

Atendendo a que estamos ao abrigo do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 – onde se prevê a possibilidade de resolução ou substituição do bem –, condena-se a Reclamada na substituição do televisor, nos trâmites consagrados no artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na substituição do televisor em questão, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor 369,29 € (trezentos e sessenta e nome euros e vinte e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de outubro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)