Processo n.º 2934/2020/FL

Reclamante:

Reclamadas:

SUMÁRIO

1º- *É ónus do vendedor ilidir a presunção de falta de conformidade do bem móvel vendido manifestada no prazo de 2 anos após entrega do bem vendido ao comprador.*

2º-*Qualquer um dos específicos direitos que o legislador concede ao comprador no n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (direito à substituição, direito à reparação, sem encargos, direito à redução do preço e direito à resolução do contrato) depende da verificação de dois pressupostos essenciais: (i) a existência de uma falta de conformidade entre, por um lado, o bem entregue (inicialmente ou em substituição) pelo vendedor e, por outro lado, o contrato; (ii) anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega (inicial ou de substituição) do bem.*

3º-*A presunção da existência da falta de conformidade na data da entrega dos bens ao consumidor, prevista no artigo 3.º/2, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada, não dispensa o consumidor de fazer prova da existência da desconformidade no momento em que detetou o alegado mau funcionamento do bem;*

4º- O mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo consumidor exonera o vendedor das obrigações previstas no artigo 4.º/1, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada.

I – RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo a reparação de uma televisão marca comprada à reclamada pelo valor de € 1.899,00;

Alegou no essencial e em sustentação do pedido que adquiriu à reclamada : uma televisão no dia 24-06-2018.

A 13-09-2019 a televisão sofreu um acidente do qual resultou o painel partido no canto superior direito. Foi-lhe apresentado um orçamento pela reclamada que aceitou e assim lhe pagou pela reparação a quantia de €969,98 porquanto o dano apresentado estava excluído do âmbito da garantia.

A 18-08-2020 ao ligar a televisão deparou-se com uma anomalia no painel do lado de dentro com uma linha a formar-se no canto superior direito e a expandir-se. Desligou a televisão pois o local era aproximadamente o mesmo do dano anteriormente registado aquando da troca do painel de

O dano verificado não resultou de qualquer acidente e entregou o bem na reclamada para reparação.

A reclamada não procedeu à reparação por entender que o dano físico resultava de um ponto de impacto no dispay e apresentou orçamento de reparação no valor de 879,08 que a reclamante não aceitou pagar.

Como meios de prova juntou 4 documentos e arrolou 2 testemunhas.

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave não apresentou, no prazo regulamentar, Contestação.

*

Notificadas as partes, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 5 do artigo 6º-B da Lei n.º 1-A/202, de 19 de março, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 4-B/2021, de 01 de fevereiro, as mesmas, expressamente e por escrito, requereram a realização da presente audiência via ZOOM.

A audiência realizou-se, assim, por via eletrónica, no dia 07 de abril de 2021, tendo a audiência arbitral ficado suspensa para a reclamante se pronunciar sobre os 5 documentos juntos para reclamada em audiência de julgamento.

A reclamante, em prazo, pronunciou-se sobre os documentos juntos, impugnando-os, não juntou qualquer outro elemento probatório.

A 27-04-2021, já com a presença da reclamante e do representante da reclamada, foi novamente aberta a audiência arbitral tendo-se frustrado a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), por as partes não se mostrarem, disponíveis para obter um acordo sobre o objeto de litígio.

II- Objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito que se arroga titular, e que a reclamada não reconhece, nomeadamente o direito à reparação da televisão marca

III- Saneador

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.
Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.
Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1.Factos provados

Resultaram provados com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. A reclamante e a reclamada celebraram em 24-06-2018 um contrato de compra e venda de uma televisão da marca pelo preço de €1.899,00 – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação inicial;
2. Em 13-09-2019 a reclamante entregou a televisão na loja da reclamada porque o equipamento sofreu um dano no seu painel que ficou partido no canto superior

direito provocado por uma brincadeira entre o filho e o sobrinho da reclamante – Facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e não contrariado pela reclamada;

3. Em 19-09-2019 a reclamante aceitou e pagou o orçamento de reparação no valor de €969,98 e a reclamada procedeu à reparação com substituição do painel do Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação inicial e com base no **doc. n.º 3 OR 1ª/6010** datado de 2019-09-19 junto pela reclamada;

4. Em 21-08-2020 a reclamante reclamou junto da reclamada que a televisão *"apresentava o painel com linha de pixel morto no canto superior (vertical) começou a expandir horizontalmente e não voltou a ligar"* – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 4** junto com a reclamação inicial;

5. Em 21-08-2020 a reclamante assinou uma guia de reparação da qual resulta que a televisão apresentava danos estéticos visíveis com múltiplos riscos no dispay e marcas de sujidade – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** – Guia de reparação n.º datado de 21-08-2020 junto pela reclamada;

6. A reclamante solicitou a assistência técnica da reclamada entregando a televisão na loja da reclamada em e reclamou a reparação ao abrigo da garantia legal – Facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e não contrariado pela reclamada;

7. A reclamada reencaminhou a televisão para a empresa certificada para prestar assistência técnica aos equipamentos da marca – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2 - OR 1A/7019** datado de 2020-09-14 junto pela reclamada;

8. A empresa elaborou um relatório de assistência técnica e concluiu que *"o equipamento tinha o painel partido e que apresentada marcas de uso, ecrã partido com dano físico traseira com manchas e ecrã com riscos e manchas"* – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2 - OR 1A/7019** datado de 2020-09-14 junto pela reclamada;

9. A reclamada informou a reclamante que entendia que o dano que a televisão apresentava configurava um dano físico no painel causado por um impacto externo e

que por isso não seria reparado ao abrigo da garantia contratual – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** - OR 1A/6010 datado de 2019-09-19 junto pela reclamada;

10. A empresa elaborou um orçamento de reparação no valor de €879,08 que não foi aceite pela reclamante – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** - OR 1A/7019 junto pela reclamada e no **doc. n.º 2** junto pela reclamante;

11. O dano verificado na televisão foi causado por um impacto externo no seu lado direito;

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O dano físico na televisão é uma desconformidade contratual (defeito de fabrico);

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

V- Motivação

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC, na redação da Lei n.º 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º n.º 5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6). Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos

documentos autênticos - cfr.artº n.º 371º do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas (ou na ausência delas) por ambas partes, designadamente nos documentos juntos aos autos, com especial importância os relatórios técnicos apresentados pela reclamada que concluem ambos no sentido do dano reclamado ter sido causado por mau uso e/ou incorreto, e o depoimento da reclamante e das testemunhas arroladas pelas partes, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida.

Assim para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pelas partes nos seus articulados e no decurso da audiência arbitral.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de compra e venda, a data em que foi celebrado, a natureza do bem, o respetivo preço, o estado do bem no momento em que foram denunciadas as desconformidades, a natureza das desconformidades e a causa provável das mesmas.

Fundamentação de Direito

Quem alega direitos tem de comprovar os factos que os consubstanciam nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 342º n.º 1 do CC.

Um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – cfr. artigo 3º e 4º da Lei 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor (LDC)[1], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003).

[1] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913º e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.

Nos termos do artº 4° (sob a epígrafe "Direitos do Consumidor") do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril, na redação introduzida pelo Dec-Lei 84/2008, de 21 de Maio, dispõe-se:

1- Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato[2], o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação[3] ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

2- Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.

3- A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

5- O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

6- Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

Presume-se essa "falta de conformidade" se ocorre avaria do bem vendido no prazo de 2 anos, tratando-se de coisa móvel, contado desde a data da aquisição – cfr. artigo 3º n.º 2 do Dec. Lei n.º 67/2003, republicado em anexo ao Dec. Lei n.º 84/2008.

---

[2] A coisa vendida é defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destinam (artigo 913º/1 do CC), o que, de modo mais amplo, se prevê no artigo 2º/2 do mencionado DL. Como escreve Pedro Romano Martinez "(...) a coisa é defeituosa se tiver um vício ou se for desconforme atendendo ao que foi acordado. O vício corresponde a imperfeições relativamente à qualidade normal das coisas daquele tipo, enquanto a desconformidade representa a discordância com respeito ao fim acordado".
Se houver uma tentativa frustrada de eliminação dos defeitos, existirá um segundo cumprimento defeituoso, ao qual se devem aplicar as mesmas regras do primeiro, designadamente, as respeitantes a prazos. Todavia, no decurso desse novo prazo, só se podem fazer valer os direitos derivados de defeitos da eliminação ou da prestação substitutiva e não quaisquer outros de que padecesse o cumprimento originário. (AC RP 14jul2008)

[3] Entendida esta como "a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato" – Cfr artigo 1º-B/h), do citado DL 67/2003.

Para exercer estes direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, contados esses prazos da data em que se tenha detetado a mencionada falta de conformidade – artigo 5º-A, da citada Lei nº 67/2003, republicada em anexo ao DL nº 84/2008.

Daqui decorre que o acionamento da garantia – reparação, redução do preço, substituição ou resolução do contrato – tem de se processar (no caso, como é o destes autos, de bem móvel), no prazo de 2 meses contados da verificação da "anomalia" e respeitando o citado período de garantia de 2 anos.

Quem garante ao consumidor a qualidade dos bens para os fins ou afetação normal dos mesmos, é o próprio vendedor, independentemente de ser ou não o produtor ou fabricante dos mesmos ou ser ele quem diretamente procede à reparação em caso de avaria.

POSTO ISTO,

A reclamante reclama da reclamada a reparação do bem ao abrigo da garantia legal, e, por sua vez a reclamada contesta o direito invocado pela reclamante alegando, em suma, que se recusou a reparar gratuitamente o bem em virtude das desconformidades confirmadas tecnicamente resultarem do seu mau uso e/ou uso incorreto, e, não, de defeitos de fabrico, e que por isso não assiste à reclamante o direito de exigir a reparação do bem nos termos do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, alegando ainda que o painel se encontrava partido, sendo tal situação semelhante a uma anteriormente ocorrida em setembro de 2019 e que também estava excluída da garantia.

Vejamos, então, se assiste razão à reclamante na sua pretensão:

Da matéria de facto dada com provada resulta, com interesse para apreciação e decisão da presenta causa, que a reclamante adquiriu uma televisão à reclamada que foi reparada em setembro de 2019 porque apresentava o painel partido decorrente de

um dano físico provocado pelo filho e sobrinho da reclamante e posteriormente, cerca de um ano depois, revelou nova desconformidade.

Confrontada com tais desconformidades a reclamada determinou que a televisão fosse analisada tecnicamente pela empresa empresa certificada para intervir em equipamentos da marca sendo esta aliás a mesma empresa que apresentou o primeiro orçamento em setembro de 2019 que foi aceite e pago pela reclamante.

Dessa análise técnica resultou a confirmação das desconformidades denunciadas pela reclamante, mas já não quanto à causa apontado pela mesma.

De acordo com a reclamante as desconformidades resultam de defeitos de fabrico ou má reparação realizada na televisão em setembro de 2019, todavia, essa não foi a conclusão a que chegou a empresa que sendo especializada na reparação de equipamentos da marca concluiu, então, que a causa das desconformidades foi o mau uso e/ou uso incorreto por parte da reclamante, apontando, designadamente, *"o equipamento tinha o painel partido e que apresentada marcas de uso, ecrã partido com dano físico traseira com manhas e ecrã com riscos e manchas"*.

Este tribunal arbitral considera, igualmente, dadas as regras da experiência e os juízos da normalidade da vida, que um impacto dessa natureza se revela uma causa adequada a produzir estas desconformidades, tanto mais que resultou do depoimento da reclamante e das testemunhas por si arroladas que o dano que a televisão apresentava era sensivelmente o mesmo, ou seja, que o painel apresentava pixel morto no canto superior direito (vertical) e que começou a expandir horizontalmente e deixou de funcionar.

Do depoimento da reclamante resultou que após a reparação ocorrida em setembro de 2019 o equipamento nunca apresentou qualquer anomalia funcionando nas devidas condições e que quando regressou de férias a 18.08.2020 e ligou a televisão ficou com a perceção que o dano na televisão era o mesmo e no mesmo local.

Já as testemunhas não assistiram aos factos ocorridos na primeira vez que a televisão foi reparada afirmando apenas que quando

regressaram de férias a reclamante ligou a televisão e esta começou a apresentar diferenças na imagem e riscos no canto superior direito.

Já a testemunha da reclamada afirmou que quando a televisão foi entregue para reparar em agosto de 2020 o reparador informou que esta apresentava o ecrã partido com um dano físico como resulta dos relatórios juntos pela empresa que analisou o equipamento.

Ora aqui chegados entende o Tribunal que, dada a ausência de qualquer relatório técnico apresentado pela reclamante, que contrariasse a existência de qualquer dano físico traduzido num ponto de impacto no dispay e resultando do depoimento quer da reclamante quer das testemunhas por si indicadas que o dano visível era muito semelhante ao anteriormente verificado aliado à existência de relatório técnico da marca que identifica ter ocorrido, nas duas situações, um ponto de impacto que originou a quebra do ecrã, a reclamante não fez prova, da existência da falta de conformidade nos termos alegados na reclamação que apresentou.

A questão principal objeto do presente litígio passa, então, por saber se a deterioração da televisão adquirida pela reclamante pereceu por causa imputável ou não à reclamada/alienante.

A resposta a essa questão encontra-se no já citado Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada, designadamente na norma constante do seu artigo 3.º e 4º.

Assim dispor o artigo 3.º n.º 2, do citado diploma, que *"As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa móvel, respetivamente, presumem-se existentes nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características de conformidade."*.

Esta norma consagra, assim, uma presunção legal, no sentido de que as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de garantia presumem-se existentes na data em que o bem é entregue ao consumidor.

Todavia, esta presunção que funciona a favor do consumidor não o desonera do ónus de provar a existência da falta de conformidade.

Ora, o consumidor terá sempre de provar a existência da falta de conformidade, mas fazendo-o beneficia da presunção legal de que a mesma já existia no momento em que o bem lhe é entregue pelo vendedor.

No caso em concreto a reclamante não conseguiu provar que as desconformidades são imputáveis à reclamada, ou seja, que esta lhe vendeu/reparou um bem desconforme com o contrato de compra e venda, designadamente com defeitos de fabrico.

Na verdade, da matéria de facto resultou provado, inclusivamente, que a televisão apresentava com "dano físico ponto de impacto no dispay, ecrã partido" que, por sua vez, causou as desconformidades denunciadas pela reclamante, sendo que nenhum elemento de prova foi junto pela reclamante que atestasse que o ecrã não estava partido e que não existiu um ponto de impacto no display.

Assim e face a essa ausência de prova, entende este Tribunal que a reclamante não provou que as desconformidades fossem imputáveis à reclamada, pelo que temos de extrair que aquela não beneficia da presunção prevista no artigo 3.º, do diploma que vem sendo citado porquanto não conseguiu provar que causa da desconformidade fosse imputável à reclamada.

Face a todo o exposto e em conformidade, julga-se totalmente improcedente a pretensão da reclamante.

VI- Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a reclamada do pedido.

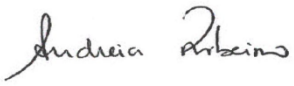
O valor do processo fixa-se em €879,08 (oitocentos e setenta e nove euros e oito cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos a para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 18 de maio de 2021

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)