PROC. N.º 2516/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (art.º 2º). Tal dever decorre também da Lei de Defesa do Consumidor que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º).**

II. **O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue. A lei faz presumir que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art.º 3º, n.º 2).**

III. **A assinatura de uma declaração por parte do cliente onde refere que a televisão foi recebida no seu "perfeito estado de fabrico e funcionamento de acordo com os termos e condições" não é suficiente para afastar a presunção legal prevista no art.º 3º, n.º 2 do DL n.º 67/2003. Caberia à Reclamada demonstrar que a anomalia detetada não resulta de defeito de fabrico que se tenha manifestado após a entrega. Só assim se justifica a previsão de uma garantia legal de dois anos e a imperatividade patente no art.º 10º quando impõe a nulidade de qualquer renúncia a direitos previstos no regime de garantia dos bens, antes da denúncia.**

IV. **Atenta a desconformidade – mancha no ecrã – seria necessário apurar se a anomalia resulta de defeito de fabrico ou de fatores externos (como por exemplo, uma queda que o equipamento tenha sofrido), o que exigiria a realização de avaliação técnica, por não ser possível, meramente através das regras da experiência, concluir num ou noutro sentido, e por se tratar de matéria eminentemente técnica, fora dos poderes e da capacidade de decisão deste Tribunal.**

A) RELATÓRIO:

No dia 06/10/2021, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada , com sede na **alegando, essencialmente, o seguinte:**

1) No dia 01/10/2021, adquiriu na loja da Reclamada um televisor marca pelo preço de €599,99;

2) Simultaneamente, aderiu a uma extensão de garantia por €74,00;

3) No dia 04/10/2021, técnicos da Reclamada procederam à entrega do televisor em sua casa;

4) Logo nesse dia, no momento em que começou a utilizar o equipamento, deparou-se com uma barra lateral do lado esquerdo do ecrã;

5) Nesse momento, deslocou-se à loja da Reclamada no sentido de reclamar o defeito, apresentando fotografias do televisor;

6) Disseram-lhe que iriam a analisar a situação e que, em 24 horas, davam uma resposta;

7) Constatou que o televisor já não apresenta qualquer imagem, apresentando o ecrã todo negro;

8) Deslocou-se novamente à loja da Reclamada a reforçar a reclamação e a comunicar o agravar da situação;

9) Dizem-lhe que não assumem qualquer responsabilidade por eventuais danos ocorridos durante a entrega de equipamentos;

10) Manifestou o seu desagrado e total discordância com a posição assumida, mas de nada valeu.

Peticiona a substituição do equipamento ou o reembolso.

Em contestação, a Reclamada contra-alegou, essencialmente, nos seguintes termos:

1) Aceita ter vendido o televisor em causa nos autos, novo, embalado de origem, sem quaisquer anomalias;

2) O equipamento foi entregue em casa do Reclamante, instalado e ligado, tendo sido assinada a Guia de remessa após a entrega, na qual o Reclamante confirma ter recebido o televisor sem qualquer desconformidade;

3) Não existir fundamento para o pedido.

Conclui peticionando a improcedência do pedido.

A audiência realizou-se no dia 29/12/2021, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €599,99 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), cfr. art.º 6 do Regulamento do TRIAVE, encontrando-se o conflito sujeito a arbitragem necessária, nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07).

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

A decisão a proferir incidirá sobre o direito do Reclamante à substituição da televisão adquirida à Reclamada, ou à resolução do contrato de compra e venda celebrado.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 01/10/2021, o Reclamante adquiriu à Reclamada um televisor marca pelo preço de €599,99;

2) No mesmo ato, o Reclamante aderiu a uma extensão de garantia por €74,00;

3) No dia 04/10/2021, os técnicos da Reclamada procederam à entrega e instalação do televisor em casa do Reclamante;

4) O Reclamante assinou o guia de remessa no qual confirma ter recebido o televisor no seu perfeito estado de fabrico e funcionamento;

5) No mesmo dia da entrega, o Reclamante deparou-se com uma barra lateral do lado esquerdo do ecrã;

6) O Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada e reclamou do sucedido.

Factos <u>não provados:</u>

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

a) A Reclamada vendeu o televisor sem anomalias.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pelo Reclamante em audiência, bem como o depoimento das testemunhas e os documentos juntos, tudo conjugado com as regras da experiência e com o princípio da livre apreciação de prova.

Os **pontos 1) e 2)** ficaram demonstrados pela análise à fatura junta aos autos pelo Reclamante.

O **ponto 3)** resultou provado pelas declarações do Reclamante, conjugadas com o guia de remessa junto aos autos pela Reclamada, do qual consta como "data de descarga" o dia 04/10/2021.

Quanto ao **ponto 4),** trata-se de facto demonstrado pelo guia de remessa, conjugado com as declarações do Reclamante que confirmou que a assinatura é sua. No entanto, referiu o Reclamante que não leu o seu conteúdo, que o mesmo não lhe foi explicado, nem lhe foi deixada cópia e que a entrega da televisão foi realizada à pressa. Também pela testemunha

foi dito que "*pede para assinar, mas o cliente tem que ler*", o que demonstra que o conteúdo não é explicado e se limitam a recolher a assinatura do cliente. A Reclamada também não demonstrou que deixou cópia do referido documento. Quanto aos restantes factos, as declarações desta testemunha reportaram-se aos procedimentos normais que refere adotar nas

entregas realizadas, não tendo sido esclarecedor quanto aos factos concretos dos presentes autos e quanto à entrega realizada na casa do Reclamante, pois referiu que não conhece o Reclamante nem tem memória da entrega que terá realiza em sua casa, considerando o elevado número de serviços idênticos que faz.

O **ponto 5)** ficou demonstrado pela conjugação de toda a prova produzida, nomeadamente pelas declarações do Reclamante, da testemunha , sua esposa (que referiu ter aparecido uma mancha do lado esquerdo que começou a alastrar para o meio), da reclamação apresentada no livro de reclamações e pela posição da Reclamada que não nega a existência da anomalia, recusando apenas que se trate de desconformidade do próprio equipamento.

O **ponto 6)** ficou demonstrado pelas declarações do Reclamante, conjugadas com o documento 2 por si junto que corresponde à reclamação apresentada no livro de reclamações, na qual é descrito que se deslocou à loja no dia 04/10/2021, da parte da tarde. Pela Reclamada, mais uma vez, não foi colocado em causa que o Reclamante tenha efetivamente reclamado da anomalia identificada na televisão.

Relativamente ao facto dado como **não provado**, foi assim considerado por se tratar de prova que deveria ter sido realizada pela Reclamada e que esta não logrou fazer. Com efeito, mesmo que se conclua que, aquando da entrega, não foi detetada qualquer anomalia no equipamento e que a mesma terá surgido depois, a Reclamada não demonstrou que a mencionada anomalia foi provocada por fatores externos e que não se relaciona com defeito do próprio equipamento, pois tampouco realizou (ou se o fez, não alegou nem provou nos presentes autos) verificação técnica ao equipamento.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Considerando a data da ocorrência dos factos, relevam para a decisão da causa as disposições do DL n.º 67/2003, de 08/04.

Entende-se por garantia legal *qualquer compromisso ou declaração assumido por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade* (art.º 1º-B, alínea f) do DL n.º 67/2003).

Decorre do diploma que **o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda** (art.º 2º). Tal dever decorre também da Lei de Defesa do Consumidor que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º).

O art.º 2º, n.º 2 do DL n.º 67/2003 estabelece que se presume a falta de conformidade dos bens quando a) não são conformes com a descrição que deles é feita ou com as qualidades de amostras ou modelos apresentados pelo vendedor, b) não são adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine do qual tenha informado o vendedor, c) não são adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e d) não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem.

Nos termos do art.º 3º, n.º 1, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue. **A lei faz presumir que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade** (art.º 3º, n.º 2). São também exceções a esta regra as situações em que o consumidor tem conhecimento da falta de conformidade no momento em que celebra o contrato, assim como quando não pode razoavelmente ignorá-la ou ainda quando decorre dos materiais por si fornecidos.

Os direitos atribuídos ao consumidor caducam no prazo de dois anos na ausência de denúncia de desconformidade e ainda se o consumidor não denunciar a desconformidade do bem no prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detetado (5º, n.º 1 e 5ºA, n.º 1 e 2).

Neste sentido, manifestada alguma falta de conformidade nos termos *supra* descritos, tem o consumidor direito a exigir perante o vendedor a reparação, a substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato, sem encargos (art.º 4º, n.º 1). Enquanto exceções ao exercício deste direito, a lei prevê as situações em que a opção tomada pelo consumidor é impossível ou constitui abuso de direito (art.º 4º, n.º 5).

Ao "comprador/consumidor" compete apenas alegar um dos factos índices aí previstos, ***competindo ao "vendedor/profissional" a prova da conformidade, isto é, de que a coisa não***

padece da alegada "falta de conformidade" ou defeito. *Ou então de que o consumidor tinha conhecimento dessa falta de conformidade ou não podia razoavelmente ignorá-la. In* Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães de 26/01/2017, no Proc. n.º 1446/15.5T8CHV.G1. No mesmo sentido ensina Menezes Leitão, afirmando que se introduziu uma alteração ao regime geral, ***cabendo a ele*** [ao vendedor] ***o ónus da prova, segundo as regras gerais, de ter cumprido essa obrigação de garantia***." *In* Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 12/03/2009, no Proc. n.º 993/06-2.

Nos termos do art.º 10.º é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual, antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor, se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no mencionado diploma.

A Reclamada centra a sua defesa na declaração assinada no ato de entrega da televisão, alegando que o Reclamante declarou e reconheceu a inexistência de desconformidades do bem. Sucede que a assinatura de uma declaração por parte do cliente onde refere que a televisão foi recebida no seu "perfeito estado de fabrico e funcionamento de acordo com os termos e condições" não é suficiente para afastar a presunção legal prevista no art.º 3º, n.º 2 do DL n.º 67/2003. Caberia à Reclamada demonstrar que a anomalia detetada não resulta de defeito de fabrico que se tenha **manifestado** após a entrega. A Reclamada não o fez, tampouco sujeitou o bem a avaliação técnica, limitando-se a concluir que, por não ter sido detetada qualquer anomalia no ato da entrega, o bem é conforme, conclusão que não reflete as disposições legais aplicáveis. Só assim se justifica a previsão de uma garantia legal de dois anos e a imperatividade patente no art.º 10º quando impõe a nulidade de qualquer renúncia a direitos previstos no regime de garantia dos bens, antes da denúncia.

Por fim, importa apurar se a desconformidade em causa é incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade, o que representa uma exclusão ao direito do Reclamante. São, desde logo, as situações em que, pelas regras da experiência e da normalidade, não é possível estabelecer um nexo de causalidade entre a desconformidade denunciada e o bem em causa. Atenta a desconformidade – mancha no ecrã – seria necessário apurar se a anomalia resulta de defeito de fabrico ou de fatores externos (como por exemplo, uma queda que o equipamento tenha sofrido), o que exigiria a realização de avaliação técnica, por não ser possível, meramente através das regras da experiência, concluir num ou noutro sentido, e por se tratar de matéria eminentemente técnica, fora dos poderes e da capacidade

de decisão deste Tribunal. Recaindo o ónus da prova sobre a Reclamada, esta não o logrou fazer. Neste sentido, fica igualmente afastada esta exclusão ao direito do Reclamante.

Por tudo quanto exposto, conclui-se que a Reclamada não logrou demonstrar que a desconformidade não existia aquando da entrega do bem, pelo que ter-se-á de concluir que não entregou um bem conforme com o contrato. Assim, o consumidor tem direito à reparação, à substituição, à redução do preço ou à resolução do negócio. Cabendo a si a escolha entre uma das quatro opções legalmente previstas e tendo privilegiado a substituição do bem, deve a Reclamada proceder em conformidade.

DECISÃO:

Julgo a reclamação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à substituição da televisão adquirida pelo Reclamante.

Notifique.

Guimarães, 24 de janeiro de 2022

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)