TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 779/2022/VQ

Reclamante:

Reclamadas:

SUMÁRIO

1. *Decorre do disposto no artº. 4º da Lei de Defesa do Consumidor, um direito à qualidade dos bens ou serviços destinados ao consumo, direito esse que é objecto de uma garantia contratual injuntivamente imposta, no âmbito da qual "os bens e serviços destinados ao consumo devem 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", assegurando, inequivocamente, a protecção dos interesses dos consumidores nos contratos de transmissão de bens de consumo.*

2. *O regime legal vertido no assinalado diploma legal consagra uma manifesta protecção do consumidor, desde logo, ao considerar um critério objectivo - a coisa vendida para ser isenta de "defeito" deve ter aptidão, idoneidade, e as qualidades intrínsecas hábeis a satisfazer os fins e os efeitos a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas - e, também, um critério subjectivo, atribuindo relevância às expectativas legítimas do consumidor;*

3. *Como decorre do disposto no DL 67/2003, de 8-04, os direitos conferidos ao consumidor são independentes uns dos outros, podendo exercê-los livremente, com respeito pelos princípios da boa-fé e dos bons costumes e da finalidade económico-social do direito escolhido (que se traduz, essencialmente, na satisfação do interesse do respectivo titular no âmbito dos limites legalmente previstos), sendo as particularidades do caso concreto que enquadrarão as possibilidades de exercício dos diferentes direitos colocados ao dispor do adquirente consumidor – cf. art. 4º, n.ºs 1 e 5 do DL 67/2003, de 8-04;*

4. *Não tendo sido alegado nem provada a existência de qualquer situação de urgência ou grave inconveniente que, perante uma eventual inércia da reclamada Samsung (que também não foi alegada nem provado), pudesse ler levado o reclamante a optar por realizar a reparação por terceiros, assistindo-lhe aí o direito de indemnização em dinheiro, correspondente ao custo dessa reparação, terá necessariamente de improceder o pedido formulado pelo reclamante.*

I- Relatório

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra as reclamadas pretendendo ser ressarcido pelo valor integral do que comprou à 1ª reclamada ou seja, no valor de €209,99 (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos) acrescido do valor de €50,00 que pagou pela reparação que fez no equipamento.

1.2. A causa de pedir e o pedido constantes da reclamação inicial não foram objeto de alteração, pelo 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 apresentou, no prazo regulamentar, Contestação, na qual alegou:

1. Considerando o teor da reclamação, a Reclamada considera não existir qualquer fundamento para o pedido.

2. Aceita ter vendido o bem m causa nos autos, novo, embalado de origem, sem quaisquer desconformidades.

3. A aqui Reclamada não teve qualquer intervenção neste processo de reparação.

4. O Reclamante dirigiu-se diretamente à assistência técnica da marca, a qual terá emitido um relatório técnico onde afasta a reparação em garantia.

5. Entretanto o Reclamante, não se conformando com esse relatório, terá, por sua iniciativa, procedido à reparação num reparador estranho à marca.

6. Ora, em caso de avaria, o consumidor tem direito a que a conformidade seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

7. 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, sem grave inconveniente para o consumidor.

No entanto,

8. Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade, o que não fez.

9. No caso em apreço, o Reclamante optou por exigir diretamente do produtor a sua reparação ou substituição, o que não terá logrado alcançar.

10. Tendo o Reclamante procedido à reparação do bem, num reparador, escolhido por si.

11. O que não se pode aceitar, pois ao reparar o bem, por sua iniciativa, desvirtua por

completo o regime legal das garantias dos bens.

Pois,

12. Cabe aos vendedores cumprir a legislação em vigor, mormente no que diz respeito às garantias, respondendo perante o consumidor.

13. E nessa sequência, o bem em causa, foi analisado pelo representante legal da marca, que entendeu que a avaria/anomalia em causa não estaria abrangida pela garantia legal.

14. Ora, a RP enquanto vendedora, e conforme a lei estabelece, procede à reparação, substituição ou resolução do contrato.

15. Não faz, portanto, pagamentos de reparações efetuadas pelos consumidores!

16. Impugna-se ainda o pedido, na medidda em que, não se pode aceitar que o Reclamante venha reivindicar o valor de uma reparação e cumulativamente o valor do bem!

17. O Reclamante pretende exercer um direito que não lhe assiste, nos termos do art.4o do Dec. Lei n.º 67/2003 de 08 de abril.

18. Pelo que, a Reclamada, entende não existir fundamento para os pedidos do Reclamante, de pagamento da reparação, nem do pagamento do valor do bem.

Termos em que, face ao supra exposto, deve ser considerada procedente por provada a presente contestação e com isso, absolver a Reclamada dos pedidos.

1.4. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, de igual modo, no prazo regulamentar, Contestação alegando:

"Após reunir os dados e análise do processo de reparação, foi possível concluir nos termos transmitidos junto do Cliente/Reclamante: reparação fora das condições de garantia.

O Dano identificado, humidade, foi confirmado a nível do conector de carga.

O Reclamante decidiu reparar o equipamento fora da rede de concessionários Samsung, sem que identifique qual foi a anomalia aí verificada".

Apresentou prova documental e testemunhal.

II- Objeto do litígio

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e as contestações, há uma questão a resolver, desde logo, a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante

do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

III- Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e do Ilustre Mandatário da reclamada e com a presença do Ilustre Mandatário da reclamada que, devidamente notificado, 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, expressamente e por escrito, requereu a realização da presente audiência via ZOOM, o que foi deferido.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e das reclamadas, aos elementos carreados para os autos e as provas produzidas em audiência, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A 18-02-2021 o reclamante adquiriu à reclamada o equipamento – – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

b) O equipamento identificado em a) deixou de carregar em fevereiro de 2022, em dia não concretamente apurado – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante em sede de audiência arbitral realizada em 22.06.2022 e no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

c) Em face da anomalia identificada em b) o reclamante entregou o na loja com sede na para que fosse remetido para a marca para ser reparado – Facto que se julga provado com base no documento junto pelo reclamante em audiência arbitral realizada no dia 22.06.2022;

d) No seguimento da factualidade descrita em c) os serviços técnicos da 2.ª reclamada submeteram o equipamento a verificação;

e) Pela empresa foi emitido Relatório Técnico da Reparação e Relatório Fotográfico de Danos datado de 17-02-2022 do qual resulta que "*Na sequência da verificação feita ao equipamento detetaram-se vestígios de humidade passíveis de causar avarias de caráter aleatório no terminal. A anomalia reportada pelo cliente está diretamente relacionada com os danos encontrados, pelo que não é possível a reparação ao abrigo da garantia de fabricante*" – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto pela reclamada com a contestação;

f) O reclamante foi informado pela empresa que a reclamada não assumia a reparação do equipamento ao abrigo da garantia de fabricante atentos os motivos indicados em e) – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

g) O reclamante não aceitou o orçamento apresentado pela empresa por entender que o equipamento não apresentava qualquer vestígio de humidade – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

h) A pedido do reclamante a empresa apresentou-lhe orçamento no valor de €50,00 (cinquenta euros) para reparação do equipamento fora do âmbito

da garantia tendo sido transmitido ao reclamante, por esta empresa, que o equipamento não apresentava qualquer vestígio de humidade – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

i) O reclamante não confrontou as reclamadas com a informação pela empresa e deu ordem de reparação do equipamento a esta empresa, ou seja, em reparador escolhido por si e não indicado pela marca – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e com base no documento junto pelo reclamante em audiência arbitral;

4.2 Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado toda a demais factualidade alegada.

V- <u>Motivação</u>

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes, às declarações do reclamante e ao depoimento das testemunhas (esposa do reclamante) e (técnico de telecomunicações na empresa em sede de audiência arbitral e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, importa assinalar que o reclamante, nas suas declarações de parte, revelou ter um conhecimento concreto do manuseamento do equipamento, não obstante ter referido que o mesmo era maioritariamente usado pela filha menor, bem como descreveu que o mesmo deixou de carregar e por tal motivo deixou de funcionar nas devidas condições.

Mais descreveu que foi quem entregou o Tablet na empresa para ser enviado para a marca e bem assim quem, após lhe ter sido apresentado um orçamento com o qual não concordou, entendeu proceder dar ordem de reparação pelo valor do novo orçamento entretanto apresentado pela empresa o que levou o Tribunal a considerar as suas declarações para efeitos da formação da convicção quanto aos factos provados do ponto 4.2. *supra*.

Assim, no que tange à decisão em matéria de facto sob ponto 4.1 deste aresto, atinente a asserção alegada pelo reclamante na reclamação, em face do acervo probatório carreado e produzido nestes autos, ficou o Tribunal convencido quanto à realidade daqueles factos, até porque não contrariados pelas reclamadas, pelo que julgou os mesmos provados (artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e artigo 414.º do Código de Processo Civil).

Relativamente ao depoimento da testemunha (esposa do reclamante) pela mesma foi dito ter sido este quem tratou de todo o processo confirmando apenas ter conhecimento direto do facto de ser a filha quem utilizava o tablet e de o mesmo ter deixado de carregar tendo ficado a funcionar em devidas condições após reparação.

Já no que respeita aos orçamentos apresentados para a reparação e em que condições foram apresentados e aceites ou recusados pelo reclamante declarou apenas ter conhecimento do transmitido pelo reclamante.

Quanto ao depoimento da testemunha técnico de telecomunicações da empresa declarou que no exercício das suas funções presta serviços à empresa ora reclamada.

No exercício dessas funções verificou que o Tablet do reclamante apresentava vestígios de humidade, sendo visível a existência de líquido apenas no conector de carga

Afirmou ainda não ter conhecimento da existência de qualquer pedido de reanálise pelo reclamante ao orçamento apresentado pela que indicou ser do montante de €86,00 (oitenta e seis euros).

VI- <u>Da Fundamentação de direito</u>

Depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aferir, num primeiro momento, se a situação em causa nos presentes autos se subsume ao âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

Por via do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, foi transposta, para a ordem jurídica portuguesa, a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio (doravante "Diretiva") "sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas", estabelecendo-se, entre nós, um regime especial aplicável à compra e venda de bens de consumo e outros contratos de consumo, tendente a assegurar a proteção dos interesses do consumidor em face da incontornável assimetria de formação, informação e conhecimentos no quadro das relações jurídicas estabelecidas com um profissional, no exercício da sua atividade, a qual se projeta, nomeadamente, e com particular expressão, na determinação do objeto que concretamente deve ser prestado e a sua conformidade com o que foi convencionado entre as partes.

Assim, em termos bastante próximos da definição plasmada na Lei n.º 24/96, de 31 de julho[1], nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 67/2003, considera-se *consumidor* "aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios" [artigo 1.º-B, alínea a)], contendo já este segmento derradeiro da definição uma referência ao *profissional*, categoria na qual se inscreve o *vendedor*, ou seja, "qualquer pessoa singular ou coletiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua atividade profissional" [artigo 1.º-B, alínea c)].

É assim evidente que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo sujeita à disciplina normativa do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na medida em que em causa está a celebração de um contrato de compra e venda de um bem de consumo, em que o reclamante, porque o adquiriu para uso pessoal, é um *consumidor*,

[1] Lei de Defesa do Consumidor, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

e a reclamada porque vendeu o referido bem no exercício da sua atividade económica com escopo lucrativo, é um *profissional* – cf. decisões em matéria de facto sob alínea a) do ponto 4.1 *supra*, assumindo a reclamada a qualidade produtor do bem.

Com o desiderato de dar conteúdo concreto à enunciada norma programática atinente ao direito dos consumidores e à qualidade dos bens e serviços consumidos, bem como, à reparação dos danos, veio a Lei n.º 24/96 de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril (que transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas), cuja primeira alteração decorre do Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de Maio (aplicável ao caso dos autos, uma vez que a compra do equipamento ocorreu em fevereiro de 2021), veio, dizíamos, reconhecer ao consumidor, no artº. 4º da Lei de Defesa do Consumidor, um direito à qualidade dos bens ou serviços destinados ao consumo, direito esse que é objecto de uma garantia contratual injuntivamente imposta, no âmbito da qual "os bens e serviços destinados ao consumo devem 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", assegurando, inequivocamente, a protecção dos interesses dos consumidores nos contratos de transmissão de bens de consumo.

O regime legal vertido nos assinalados diplomas legais consagra uma manifesta protecção do consumidor, desde logo, ao considerar um critério objectivo - a coisa vendida para ser isenta de "defeito" deve ter aptidão, idoneidade, e as qualidades intrínsecas hábeis a satisfazer os fins e os efeitos a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas - e, também, um critério subjectivo, atribuindo relevância às expectativas legítimas do consumidor.

Sendo a Lei de Defesa do Consumidor uma lei especial, deverá prevalecer o seu regime, a menos que a disciplina da venda de coisa defeituosa do Código Civil, se revele mais favorável para o comprador/consumidor.

Importa reconhecer, todavia, que a Lei de Defesa do Consumidor não abarca toda e qualquer compra e venda/empreitada, cujos regimes gerais ou comuns se

encontram no Código Civil, aplicando-se, exclusivamente, aos contratos de consumo, firmados entre profissionais e consumidores.

A Lei de Defesa do Consumidor considera o consumidor como a parte débil economicamente ou a menos preparada tecnicamente de uma relação de consumo concluída com um contraente profissional.

Importa, porém, reconhecer que o caso *sub iudice* encerra uma relação jurídica a apreciar tendo em consideração a Lei de Defesa dos Consumidores, importando a aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 84/2008 de 21 de Maio, pois, estando em causa, como está, a extensão aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada (art.º 1º-A, n.º 2 do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de Abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 84/2008 de 21 de Maio).

Como decorre do disposto no DL 67/2003, de 8-04, os direitos conferidos ao consumidor são independentes uns dos outros, podendo exercê-los livremente, com respeito pelos princípios da boa-fé e dos bons costumes e da finalidade económico-social do direito escolhido (que se traduz, essencialmente, na satisfação do interesse do respectivo titular no âmbito dos limites legalmente previstos), sendo as particularidades do caso concreto que enquadrarão as possibilidades de exercício dos diferentes direitos colocados ao dispor do adquirente consumidor – cf. art. 4º, n.ºs 1 e 5 do DL 67/2003, de 8-04.

Coloca-se, contudo, a questão de saber se significará isto que o consumidor pode proceder, desde logo, por si, à reparação dos defeitos e solicitar a indemnização atinente ao custo de tal reparação.

Na situação em apreço, há que relevar que tal como admitido pelo reclamante este após ter recusado o orçamento apresentado pela empresa representante da reclamada e lhe ter sido apresentado novo orçamento por reparador não autorizado não deu conhecimento às reclamadas da existência de tal orçamento e entendeu, sem mais, efetuar a reparação, sendo que as reclamadas só disso tomaram conhecimento após serem notificadas da apresentação da reclamação que originou este processo.

De facto, resultando das declarações do reclamante em audiência arbitral que os técnicos da empresa lhe reportaram não existir quaisquer vestígios de humidade, sempre teria o reclamante, em obediência, desde logo ao princípio da boa fé, de, desse facto, dar conhecimento às reclamantes em momento anterior a ter dado ordem de reparação em reparador não autorizado.

Acresce que não foi alegado nem provada a existência de qualquer situação de urgência ou grave inconveniente que, perante uma eventual inércia da reclamada (que também não foi alegado nem provado), pudesse ler levado o reclamante a optar por realizar a reparação por terceiros, assistindo-lhe aí o direito de indemnização em dinheiro, correspondente ao custo dessa reparação.

O que, no presente caso não se verifica, pelo que terá necessariamente de improceder o pedido formulado pelo reclamante.

VII- <u>Decisão</u>

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as reclamadas do pedido formulado pelo reclamante.

O valor do processo fixa-se em €259,99 (duzentos e cinquenta e nove euros e cinquenta e nove 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 e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 05 de julho de 2022

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)