

**Processo: 2495/2023**

**Demandante:**

**Demandada:**

**Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (art.ºs 3.º alin. a) e 4.º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC);**

**2. O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, sendo certo que as suas disposições, em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis, se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (n.º 1 do art.º 53.º e art.º 55.º);**

**3. De acordo com este regime o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, e**

**4. a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da entrega, presume-se existente à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou as características da falta de conformidade (art.ºs 12.º, n.º 1 e 13.º, n.º 1);**

**5. Assim sendo, o consumidor não está dispensado de provar a celebração do contrato e a falta de conformidade (no caso, o mau funcionamento do televisor);**

**6. O profissional, por seu turno, tem de demonstrar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega e que se ficou a dever (causa) a facto posterior e da responsabilidade do consumidor.**

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

**1.1. A Demandante** formalizou em 8 de setembro de 2023 junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada (ou, só ), nos termos da qual vem peticionar a reparação do equipamento sem custos ou não sendo possível a respetiva substituição, por modelo igual ou equivalente ou a resolução do contrato, ao abrigo da garantia

Alega,

No dia 23.12.2022 comprou, na Loja da reclamada em pelo valor de €169,99

em meados de março, começou a aparecer no canto interior esquerdo um ponto negro, sem que nada de anormal ocorresse para despoletar tal situação poucos dias depois apareceu um fio preto e, a cada semana, mais defeitos na imagem até que deixou de funcionar no passado mês de julho

reclamou dos defeitos na loja e os colaboradores da Demandada deslocaram-se à sua habitação para levar a TV para reparação ao abrigo da garantia em resposta, foi surpreendida com a menção de que o aparelho não reúne as condições necessárias ao abrigo da garantia e que a reparação tem um custo de €370

não aceitou a reparação pois o aparelho apresenta defeitos e é absurdo a reparação custar mais do que a televisão

como não aceitou, entregaram-lhe a TV em casa, sem reparação  
não concorda com esta posição, deu o uso devido à televisão e nada fez para provocar os defeitos

Juntou, com a reclamação, cópia da Guia de Transporte de 14.08.2023,  
comprovativo de levantamento do aparelho, cópia da fatura da compra em 23.12.2022 – doc. 1  
a 3.

**1.2. A Demandada** apresentou contestação, nos seguintes termos:

Confirma a compra do produto, no passado dia 23 de dezembro de 2022, pela Requerente  
Refere, ainda, que, passados cerca de oito meses, a Requerente informou a Requerida que o equipamento apresentava uma mancha  
atenta a dimensão, foi efetuada a recolha na sua morada e a Requerente informada acerca do procedimento – recebido o produto é o mesmo enviado para a assistência técnica para que esta confirme se as desconformidades o são efetivamente e se estão cobertas pela garantia do produto, ou se se trata de danos infligidos por má utilização  
sendo confirmada a desconformidade ao abrigo da garantia, o produto é, de imediato, reparado ou substituído, caso contrário é emitido um orçamento de reparação para a eventualidade de o adquirente pretender efetuar a reparação

ora, os serviços de assistência técnica analisaram o equipamento em questão tendo concluído que o problema resulta de danos infligidos no produto  
os serviços constataram que o produto se encontra com o painel partido, o que decorreu de um impacto ou pressão nele provocadas e não de defeito de fabrico  
daí que tenha sido utilizado durante cerca de oito meses  
o evento desencadeia ondas de choque que afetam os componentes internos do aparelho  
estes por serem de significativa sensibilidade a perturbações físicas passarão a ter desempenhos anormais afetando as prestações do equipamento, nomeadamente os sintomas referidos pela Requerente

pelo que o problema alegado não resulta de qualquer desconformidade, mas sim de uma errada utilização do produto  
neste sentido, não sendo um problema de fabrico, foi emitido um orçamento para que a Requerente - se o entender - proceda à sua reparação  
o que não foi aceite

da análise técnica efetuada pelos serviços de assistência técnica se concluiu que o problema manifestado no equipamento não resulta de qualquer defeito de fabrico, mas, sim, da errada utilização do mesmo, pelo que não pode ser reparado ao abrigo da garantia

Junta – Relatório Técnico, fotografias da televisão e orçamento de reparação – 4 documentos

## **B – Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos de prestação de serviços, concretizados no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Pelo que, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato com um profissional, na área de residência daquele.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artº 306º).

Ora, para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado (cfr. nº1 do artº 297º).

A Demandante não indicou qualquer valor a que corresponda o pedido formulado da reparação ou substituição do equipamento ou, ainda, resolução do contrato de compra e venda.

O equipamento foi comprado pelo montante de €169,99, motivo pelo qual tendo, em conta o pedido, este representa o valor a atribuir ao processo, o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos nº 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cf. ainda, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro).

Não foram alegadas exceções.  
As partes têm personalidade jurídica e são capazes.  
Cumpra apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Em causa, e à luz do regime jurídico da compra e venda de bens, em vigor (Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro), a responsabilidade do profissional/vendedor pela falta de conformidade do bem (artº 12º).

Sobre o vendedor/profissional recai o ónus da prova da inexistência da falta de conformidade à data da aquisição do bem pelo consumidor (nº 1 do artº 13º).

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. No dia 23.12.2022, a Demandante comprou à Demandada e na sua loja, um televisor pelo preço de €169,99;
- II. Em meados de março de 2023, no televisor começou a aparecer no canto inferior esquerdo um ponto negro, uns dias depois um fio preto, depois mais defeitos na imagem e o televisor deixou de funcionar em julho de 2023;
- III. A Demandante reclamou do defeito no televisor (I) junto da Demandada que, por sua vez, o remeteu para análise técnica;
- IV. Do Relatório Técnico elaborado, correspondente ao televisor (I) consta “*anomalias detetadas “painel partido”, intervenção Realizada: “painel partido”, com base no qual a Demandada recusou intervenção no sentido da reparação e ao abrigo da garantia;*
- V. Foi, de seguida e pelos técnicos, elaborado um orçamento para reparação do televisor, no montante de €309,03, que a Demandante não aceita;

#### **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão foi identificado o seguinte facto não provado:

- I. Não se provou a causa/origem dos danos detetados no televisor.

### **E – Da fundamentação de facto**

Do processo consta a fatura da compra e venda do televisor, negócio aceite por ambas as partes.

Ainda, foi inquirida uma testemunha apresentada pela Demandada que confirmou, porque também habita a casa e utilizou a televisão, que esta deixou de funcionar.

Mais referiu que o televisor está instalado no quarto, em cima de uma comoda, resguardado e não é suscetível de um impacto porque colocado em sítio protegido.

Por outro lado, do relatório apenas consta que tem o “*painel partido*”.

Ora, daqui não se infere imediatamente a causa da falta de funcionamento do aparelho, que terá sido gradual e ao longo de meses.

Como referiu a testemunha, o impacto poderia ter sido anterior à aquisição.

O tribunal ouviu a Demandante e o mandatário da Demandada e atendeu às respetivas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

#### **F - Da fundamentação de Direito**

##### **Da entrega do bem ao consumidor e o ónus da prova da falta de conformidade**

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que 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 suas legítimas expectativas. É o que resulta do disposto nos artºs 3º, alin. a) e 4º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC).

Posto isto,

Entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de compra e venda de um Televisor.

Na sequência da reclamação da anomalia apresentada pela Demandante, junto da Demandada, o equipamento foi remetido para análise técnica.

Que, por sua vez produziu o relatório técnico junto ao processo com a contestação e do qual resulta: *“anomalia detetada: painel partido”*.

Tudo como foi dado como assente.

No entanto, é entendimento deste tribunal que do Relatório tal como elaborado (e aqui reproduzido), não se infere qual a causa ou origem dos danos no televisor, uma vez que não está vertido no Relatório.

Apenas, que o painel está partido.

Ora, não sabemos se tal facto determina, necessariamente, o mau funcionamento do televisor e/ou se não terá ocorrido um impacto em data anterior à compra, uma vez que o mau funcionamento, como foi referido pela Demandante, se prolongou ao longo de alguns meses até que deixou definitivamente de funcionar.

O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, veio revogar o regime previsto pelo Decreto-lei nº 67/2003 de 8 de abril e transpôs as Diretivas (UE)2019/771 e (UE)2019/770 para o nosso ordenamento jurídico.

Considera-se, para o efeito, como «Consumidor» (alin. g) do artº 2º), *uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, ou seja, abrange apenas as pessoas singulares, e entende por “Bem” um móvel corpóreo (alin. i)).*

E, «Profissional» (alin. o)), *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei.*

O que se enquadra no caso em apreço, tendo em conta o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, como ficou provado.

De notar, que o contrato de compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa (ou outro direito), mediante um preço e, tem como efeitos essenciais a transmissão da propriedade da coisa (ou da titularidade do direito), a obrigação de entregar a coisa e a corresponsabilidade de pagar o preço (artºs 874º e 879º, ambos do Código Civil).

O objetivo da Diretiva (UE) 2019/771 é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um nível elevado de proteção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos de compra e venda celebrados entre o profissional e o consumidor, em especial regras quanto à conformidade dos bens com o contrato, aos meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade, às modalidades para o exercício desses meios e às garantias comerciais.

O princípio da conformidade dos bens é estabelecido através de requisitos subjetivos e objetivos e, entende-se, o profissional está obrigado a entregar ao consumidor bens que os cumpram.

De acordo com o Decreto-Lei nº 84/2021, o “*profissional*” (aqui Demandada) é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (nº 1 do artº 12º).

No caso em apreço, aquando da reclamação apresentada pela Demandante ainda não tinha decorrido o prazo de dois anos, pelo que ao consumidor compete a prova da desconformidade ou da existência de um defeito e, se o conseguir, presume-se a sua existência na data da entrega do bem.

Ao profissional cabe, então, a prova da causa ou origem do defeito e da sua inexistência na data da entrega.

O diploma consagrou requisitos subjetivos e objetivos de conformidade (artºs 6º e 7º).

Assim, deve o bem, nomeadamente corresponder à descrição, tipo e qualidade, deter a funcionalidade, compatibilidade, e demais características previstas no contrato de compra e venda, ser adequado à finalidade específica a que é destinado, adequado ao uso dos bens da mesma natureza, corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo apresentado, e outras características no que respeita a durabilidade, funcionalidade (alin. a) e b) do artº 6º e nº 1 do artº 7º).

Relativamente ao ónus da prova (artº 13º), cabe aqui referir que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem, presume-se existente à data da sua entrega, salvo quando for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade e, decorrido o prazo de dois anos, ao consumidor cabe a prova (adicional) da não conformidade à data da entrega do bem (nºs 1 e 4).

Se o bem deixa de funcionar, ainda que depois da sua utilização, a lei liberta o consumidor, durante dois anos, da prova do defeito de funcionamento na data da respetiva compra.

Sobre o profissional recai a necessidade de demonstrar que a desconformidade não existia na data da entrega e que se deveu a facto posterior imputável ao comprador – consumidor.

Cabia, pois, à Demandada a prova da causa do dano e da sua relação com a falta de funcionamento, ou o má utilização/uso o que não se infere, necessariamente, do relatório técnico junto ao processo.

Quanto aos direitos do consumidor, refere o artº 15º do diploma que, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da sua reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato (nº 1, alin. a) a c)).

A lei hoje procede à hierarquização dos direitos do consumidor ao contrário do que estava anteriormente previsto.

O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem (nº 2 do artº 15º).

Ainda, o novo regime não consagra a obrigação que antes pendia sobre o consumidor de denunciar o defeito dentro de determinado prazo após o seu conhecimento.

Posto isto,

Tendo em conta a ausência da prova da inexistência da falta de conformidade à data da celebração do contrato de compra e venda, e que pendia sobre a Demandada uma vez que sobre esta recai o respetivo ónus, a ação tem de proceder.

**G – Decisão**

Termos em que se julga a presente reclamação como provada e, como tal, procedente a ação e, em consequência, se decide condenar a Demandada no pedido formulado pela Demandante e, como tal, a proceder à reparação ou substituição do equipamento.

De acordo com a 1ª. parte do nº 1 do artº 44º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 28 de dezembro de 2023

A Juiz Árbitro



(Margarida Granwehr de Sousa)