

Processo: 2620/2020

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O DL 67/2003 de 8 de Abril, alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio, estabeleceu um conjunto de regras que disciplinam aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores (art.º 3º da Lei 24/96 de 31 de Julho);

2. O vendedor responde junto do consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, pela falta de conformidade dos bens;

3. A falta de conformidade do bem com o contrato presume-se se se verificarem factos como os enunciados no nº 2 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de Abril, designadamente se o bem não apresentar as qualidades do que foi apresentado pelo vendedor, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato, e não apresentar as qualidades e desempenho habituais do mesmo tipo e que o consumidor podia razoavelmente esperar;

4. Mas, sobre o consumidor recai o ónus da prova da sobredita não conformidade, designadamente pela alegação de factos que a demonstrem;

5. Por outro lado, e ainda, a doutrina entende que a questão do momento da transferência do risco de perecimento da coisa, no âmbito da relação de consumo, se encontra hoje resolvida em face do disposto no artº 9º-C da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96 de 31 de Julho, na redação da Lei 47/2014 de 28 de Julho), e que considera que o risco se transfere para o consumidor no momento da entrega do bem (cf. nº 1 do artº 796º do CC).

6. Termos em que, não tendo sido provada a desconformidade do bem, não pode proceder o pedido do consumidor à resolução do contrato ou substituição do bem que comprou.

A – Relatório

Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante C formalizou no dia 12 de Outubro de 2020, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra B nos termos da qual peticiona a resolução do contrato de compra e venda de um computador, ou a substituição do equipamento.

Alega, em síntese:

- a) No dia 21 de Abril de 2019 comprou, na Loja da B do Centro Comercial da G, um equipamento Mackbook Air 13' (MQD32);
- b) Desde Agosto de 2020, tem vindo a reparar que o cabo do carregador do referido equipamento está a ganhar uma cor amarelada, que não é natural;
- c) Por este facto, deslocou-se no dia 26 de Setembro de 2020 à loja da B, do Centro Comercial M, para dar início ao processo de garantia do equipamento;
- d) Na loja, informaram haver necessidade de enviar o carregador para a H – processo que demoraria no máximo 30 dias;
- e) Uma vez que não pode ficar sem carregador durante esse tempo, solicitou outras soluções;
- f) Foi informado que teria de comprar um carregador novo, que podia devolver quando ficasse concluído o processo junto da H;
- g) Inconformado, então reclamou no Livro de Reclamações;
- h) No dia 28 de Setembro, foi contactado pela B que reafirmou ser esta a única solução;
- i) Invoca ser aplicável o DL 67/2003 de 8 de Abril e o regime da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, nomeadamente o artº 4º, aplicável à venda aqui em causa (entre consumidor e pessoa colectiva), no prazo de dois anos a contar da data da compra e venda, e
- j) Que o direito tem de ser disponibilizado sem encargos, conforme o nº 3 do artº 4º - entendido de forma exemplificativa;
- k) Esta norma refere-se a qualquer encargo que advenha da falta de conformidade do produto com o contrato e, bem assim como o encargo do consumidor ficar impedido da utilização do bem;
- l) Sendo o computador um bem essencial, nos dias de hoje e acrescido em tempos de COVID;
- m) Quando um consumidor adquire um computador, independentemente do preço pago, a privação da sua utilização constitui realmente um encargo, ou até uma obstacularização por parte do particular à reclamação do direito conferido pelo DL e legislação europeia;
- n) Foi comprado um computador com defeito e o consumidor não tem de ser onerado;
- o) Ainda que fosse considerado que a marca/vendedor/produtor terão o direito de analisar o produto e perceber se houve mau uso, esse ónus ou encargo não pode correr por conta do consumidor, como se extrai do artº 4º, nº 1;
- p) Se é necessário o procedimento de averiguação esse procedimento deve onerar o vendedor e não a parte mais fraca, e deve ser encontrada solução para tornar garantida indemnização sem encargos – sob pena de presunção de mau uso;
- q) O período de devolução (na compra do carregador de substituição), tem um prazo de 14 dias que a B estende para 30 dias no caso de o consumidor possuir cartão “BB” – o que constitui um aproveitamento, pois estaria obrigado a subscrever o cartão e fornecer dados pessoais (relevantes para a empresa), ou, então, seria enganado por ter comprado um carregador na promessa de o poder devolver 30 dias depois;



- r) Tendo em conta a inconformidade do produto num componente tão sensível como o carregador, considera pertinente questionar a integridade de todo o aparelho, pois com o defeito da fonte de alimentação eléctrica, provavelmente já foi afectada a bateria, apesar de não ser ainda notório com o uso diário.
- s) O aparelho nunca caiu, sendo sempre utilizado em casa, numa secretária fixa.
- t) Ainda, reiterou que aceita a análise técnica, desde que sejam garantidas as condições legais para o efeito – tal como as entende.

Juntou cópia da factura de compra e venda do computador, no valor de €894,99 de 21.04.2019 (fls 4), fotografias do carregador (fls 30 e 31) e cópia da reclamação no Livro de Reclamações (fls 32 a 34).

1.2. A Demandada, através da sua Mandatária, regulamente constituída e com procuração junta aos autos, veio responder à reclamação e contestar.

No cômputo, refere o seguinte:

- a) A Demandada confirma a compra do equipamento e a reclamação de Setembro de 2020;
- b) Alega que o Demandante não reportou qualquer problema relacionado com o funcionamento do carregador ou do Macbook Air 13’;
- c) Apenas denunciou a cor amarelada no cabo do carregador;
- d) A Reclamada sempre se mostrou disponível para proceder à criação do necessário processo de intervenção de forma a permitir a análise técnica do carregador por parte do departamento técnico autorizado e devidamente credenciado pela marca H (SAT – Serviço de Apoio Técnico);
- e) Como resulta da lei aplicável, no caso de defeito de fabrico/desconformidade do bem, o consumidor terá direito à reparação ou substituição, no prazo máximo de 30 dias;
- f) Reitera que as Lojas não dispõem de equipamentos de substituição, nomeadamente carregadores, pelo que se propõe fazer e concluir a análise no menor prazo possível, dentro do prazo legal previsto para o efeito;
- g) Numa óptica de satisfação do cliente, foi proposto ao Demandante a aquisição de um novo carregador para o seu equipamento, sendo permitida a respectiva devolução, desde que o artigo não apresentasse danos, logo que se encontrasse terminado o processo de intervenção relativo ao carregador, e
- h) Com o intuito de impedir que ficasse sem acesso ao seu computador durante o prazo necessário à análise técnica do carregador;
- i) Caso a avaria se confirmasse e não se devesse a qualquer utilização imprópria seria efectuada a reparação do acessório, a sua substituição, redução adequada do preço ou resolução do contrato, conforme disposição aplicável;
- j) Não foi iniciado qualquer processo de intervenção para análise técnica ao carregador;
- k) O que impossibilitou a confirmação do problema denunciado pelo Demandante, ou
- l) o apuramento de alguma desconformidade;



- m) A Demandada está disponível para receber o artigo adquirido pelo Demandante (carregador ou o artigo completo) e remetê-lo para análise;
- n) Cumpriu todos os deveres que sobre si impendem;
- o) Verifica-se a ausência total de fundamentos, de facto ou de direito;
- p) Sempre se mostrou disponível para garantir o exercício dos direitos previstos pelo DL 67/2003;
- q) Informou, ainda, que a análise técnica será efectuada sem custos e, no caso de ser verificado algo que invalide a garantia, o consumidor será contactado com a informação e valor do respectivo orçamento – que poderá aceitar ou recusar;
- r) Antecipadamente não admite a desconformidade do bem, havendo necessidade de proceder à respectiva avaliação.

B - Saneador

Este tribunal é materialmente competente para apreciar este litígio, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e actuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Tudo como decorre do respectivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º, e do nº 2 do artº 4º.

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, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €894,99, correspondente ao montante liquidado pelo Demandante aquando da celebração do contrato, aqui em análise, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº6º do Regulamento).

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

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

Não foram alegadas excepções.

Cumpra apreciar e decidir.



C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante à resolução do contrato de compra do computador, ou à substituição do equipamento - como peticona.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 21 de Abril de 2019, o Demandante comprou à Demandada e na sua loja do Centro Comercial da G, um Macbook Air 13' (MQD32), pelo preço de €894,99;
- II. A compra do Macbook Air 13' (MQD32) inclui o carregador;
- III. Em Agosto de 2020, o Demandante detectou no carregador do equipamento uma cor amarelada;
- IV. No dia 26 de Setembro de 2020, o Demandante reclamou da cor amarela do carregador na Loja da B do Centro Comercial M;
- V. A Demandada propôs-se proceder à análise técnica do carregador, junto do departamento técnico credenciado (H), no prazo máximo de 30 dias;
- VI. O Demandante não aceita comprar um carregador para seu uso durante o prazo de análise verificação técnica;
- VII. O Demandante não aceita subscrever o cartão “BB”;
- VIII. A Demandada aceita que o Demandante devolva o carregador de substituição, após análise técnica do carregador amarelo e sem entraves, desde que não tenha danos;
- IX. No caso de defeito ou desconformidade do carregador, a Demandada aceita proceder à sua reparação ou substituição;
- X. O carregador e o computador estão a funcionar normalmente;
- XI. O carregador apresenta uma cor amarelada;
- XII. Nem o carregador nem o computador foram submetidos a qualquer análise técnica, por opção do Demandante;
- XIII. A Demandada não recusou a análise técnica ao carregador ou ao equipamento.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações de ambas as partes, dos documentos por elas juntos aos autos, e dos depoimentos das testemunhas que apresentaram em julgamento.

De tudo resultou que o carregador do computador apresenta, de facto, uma cor amarelada. Foi, ainda, afirmado pelo próprio Demandante que o carregador funciona normalmente, que continua a utilizar o carregador, e que o único problema é estar amarelo. Ficou claro, ainda, que o Demandante reclamou junto da Demandada, assim que detectou que o carregador começou a ficar com a cor amarela.



Pelas testemunhas da Demandada foi referido que, na loja, não existem equipamentos de substituição.

Estas testemunhas descreveram o procedimento, que é o normal para qualquer reparação, após reclamação do consumidor: os equipamentos ou produtos têm de ser submetidos à análise técnica da marca e só em função do respectivo parecer a B, aqui Demandada, procede à substituição ou reparação do equipamento ou dá cumprimento às regras da legislação sobre garantias.

A questão do Demandante está em ficar sem o carregador (enquanto se procede à análise técnica), uma vez que é essencial para que continue a utilizar o computador.

E, no entendimento da Demandada, só a análise técnica da marca (H) iria determinar se existe alguma desconformidade do carregador.

Foi proposta a compra do carregador pelo Demandante, com a respectiva devolução após a análise técnica e sem qualquer entrave, desde que não tivesse danos – o que não foi aceite pelo Demandante.

O tribunal ouviu as partes e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e pela Mandatária da Demandada 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.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções 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

Diz-se contrato de compra e venda, o *“contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço.”* (cfr. art.º 874º do CC), o que configura a situação dos presentes autos.

1. Do prazo de caducidade dos direitos do consumidor

O Demandante comprou o computador, que inclui o carregador, no dia 21 de Abril de 2019 - como consta da factura junta aos autos.

Ora, ficou provado que o Demandante reclamou junto da Demandada a cor amarela do carregador assim que a detectou – facto que aconteceu decorridos cerca de dezasseis meses sobre a celebração do contrato.



Dispõe o artº 5º - A do DL 67/2003 de 8 de Abril que os direitos do consumidor caducam no prazo de dois anos (nº 1 do artº 5º), e que o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade do bem no prazo de dois meses, a contar da data em que a tenha detectado (nº 2 do artº 5º-A) – sob pena de caducidade dos direitos.

Tendo em conta a data da aquisição do computador (21.04.2019), o facto de o Demandante ter detectado a cor amarela do carregador em Agosto de 2020 e ter efectuado a respectiva denuncia à Demandada em Setembro de 2020, logo após a ter detectado, o direito do Demandante, aqui consumidor, à resolução do contrato ou ao exercício dos direitos enunciados e atribuídos pelo artº 4º do DL 67/2003 não caducaram pelo decurso do respectivo prazo, e a denuncia foi efectuada em tempo (artº 5º-A, nºs 1 e 2) - vejam-se, ainda, os artºs 328º, 329º e 333º (nº 1, 1ª. parte), todos do CC.

2. Da não conformidade do bem

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (nº 1 do artº 2º do DL 67/2003), sendo que presume a lei (nº 2) que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificarem alguns dos factos que de seguida enuncia, designadamente não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor, ou não possuírem as qualidades do bem apresentadas, não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato, não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, nem apresentarem as qualidades e o desempenho habituais do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar.

No caso dos autos, a desconformidade seria enquadrável (na óptica do Demandante), no facto de o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor poderia razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente às declarações públicas sobre as características concretas feitas pelo vendedor, produtor ou seu representante (alin. d) do nº 2 do artº 2º do DL 67/2003).

Mas, se o vendedor é responsável pela não conformidade (como dispõe o artº 4º), sobre o consumidor recai o ónus da prova da dita desconformidade.

Em causa, estariam as características do bem objecto do contrato.

Ora, por um lado, o Demandante não alegou que o vendedor tenha assegurado, à data da celebração do contrato, que o carregador não viria a adquirir uma cor amarela.

Por outro lado, tanto o carregador como o computador continuam a funcionar.

Pelo que, por si só, a cor amarela do carregador, não constitui uma falta de conformidade.

E, muito menos será plausível considerar ou, simplesmente concluir (nomeadamente, por falta de factos que o demonstrem), que a cor amarela afecta a integridade do computador que continua a funcionar normalmente, como o próprio Demandante alegou em julgamento.



Não foi possível à Demandada analisar o bem (carregador) para avaliar uma qualquer avaria.

Acresce, ainda, que temos de atender ao disposto na lei quanto à transferência do risco de perecimento do bem, porquanto *“nos contratos que importem a transferência do domínio sobre certa coisa ou que constituam ou transfiram um direito real sobre ela, o perecimento ou deterioração da coisa por causa não imputável ao alienante corre por conta do adquirente”*, (nº 1 do artº 796º do CC).

De notar, que a doutrina entende que a questão do momento da transferência do risco de perecimento da coisa, no âmbito da relação de consumo, se encontra hoje resolvida em face do disposto no artº 9º-C da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96 de 31 de Julho, na redação da Lei 47/2014 de 28 de Julho), e que considera que o risco do perecimento se transfere para o consumidor no momento da entrega.

Esta posição não invalida que o vendedor responda pela desconformidade do bem, ao abrigo do DL 67/2003, provada que esteja a dita desconformidade, reportada à data da celebração do contrato (cfr. nº 2 do artº 3º).

No entanto, no caso em apreço, não obstante a prova da cor amarela do carregador, não ficou demonstrada a não conformidade – ónus que recaía sobre o Demandante.

Designadamente porque essa característica não é essencial no âmbito do contrato e, por outro lado, o carregador não deixou de funcionar.

Atente-se no acórdão do STJ 5-3-1996:CJ/STJ, 1996, 1º-119: *I- Apesar de a ocorrência de sinistro no prazo da garantia não se verifica nulidade de contrato se não se demonstrar que tal sinistro ocorreu por deficiência ou qualquer anomalia na construção ou no funcionamento do objecto do contrato (automóvel). II – O que determina também que não se está perante aquisição de produto defeituoso. III – é o aquirente que tem de demonstrar a existência do defeito, anomalia na construção ou no funcionamento do veículo (...).*

3. Do pedido do Demandante

Alega o Demandante que *“tendo em conta a inconformidade do produto num componente tão sensível como o carregador, considera pertinente questionar a integridade de todo o aparelho, pois com o defeito da fonte de alimentação eléctrica, provavelmente já foi afectada a bateria, apesar de não ser ainda notório com o uso diário”*.

Motivo pelo qual peticiona a resolução do contrato de compra e venda do computador ou a sua substituição, sem encargos.

Ora, tendo apenas sido provada a cor amarela do carregador sem que se provasse o respectivo mau funcionamento, ou a essencialidade dessa característica para o contrato ou, mesmo o mau funcionamento quer do computador quer do carregador, não fica provada a desconformidade dos bens relativamente ao contrato.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



Por outro lado, está transferido para o consumidor (no momento da entrega do bem) o risco do perecimento da coisa, como se referiu, supra.

Ainda, tendo o Demandante peticionado a resolução do contrato ou a substituição do equipamento não faz sentido estar a discutir os encargos no âmbito da reparação – que não pretende!

Nestes termos, fica prejudicada a análise (e, conseqüente decisão) desta questão dos encargos no âmbito da reparação.

4. Conclusão

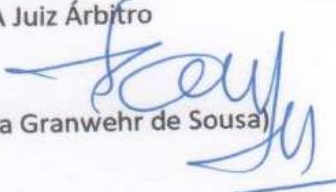
Pelo supra exposto, tendo em conta que o Demandante não provou a desconformidade do carregador e muito menos do computador, não pode proceder o pedido que formulou relativamente à resolução do contrato ou substituição do equipamento que comprou. Sendo certo que, sobre o Demandante, corre o risco de perecimento do bem, desde a data em que o tem na sua posse.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, totalmente improcedente e, em consequência, se decide pela absolvição da Demandada **B**, relativamente ao pedido formulado pelo Demandante **A**.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 18 de Junho de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt