

PROCESSO N.º 1759/2024

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Encontrando-se assente nos presentes autos que estamos perante uma venda de bens de consumo, a consumidora, na situação em apreço, para além de beneficiar da proteção conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 24/96, de 31 de julho), encontrar-se-á ainda abrangida pelo regime da venda de bens de consumo constante do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.
- II. Ficou por explicar em que medida se deu a origem das anomalias no ecrã da televisão, visto que o reporte fotográfico elaborado pelo reparador autorizado é omissivo quanto a esse aspeto. Assim não basta, para a prova do mau uso, uma simples referência, por parte do profissional, que o produto foi alvo de má utilização. Para tanto, é necessária a ocorrência de outros factos para que se possa concluir, com razoável certeza, que o aparelho em causa foi mal utilizado, de tal forma capaz de fazer claudicar o direito à reparação ao abrigo da garantia legal. Isto porque - reitere-se - não foi produzida qualquer prova complementar, face ao reporte fotográfico junto aos autos.
- III. Tal como refere a melhor doutrina a este respeito: *“(...) a ilusão da presunção de anterioridade depende da alegação e prova da ocorrência de um concreto facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (e.g. por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a outras anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o manuseamento indevido”*.
- IV. Em caso de comprovada falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito a exigir a reposição da conformidade no bem, num primeiro momento, através da reparação ou substituição do bem.

1. PARTES

Requerente: A.

Requerida: B.

2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, a Requerente alega que adquiriu à Requerida uma televisão S e que, após pouco uso, esta apresentou desconformidades, porquanto apareceram uns grandes riscos negros no ecrã. Denunciou à Requerida, que, por sua vez, encaminhou um técnico ao local, tendo este recusado a reparação do aparelho ao abrigo da garantia legal. Inconformada, pugna pela substituição da televisão, ao abrigo da garantia legal.

Citada nos termos legais, a Requerida, em contestação, referiu que a televisão se encontra partida (com o ecrã quebrado), pelo que está impedida de aceder à pretensão da Requerente, isto porque, após análise técnica ao produto, verificou-se que a anomalia ocorreu devido ao uso indevido do aparelho, não estando em causa qualquer defeito de fabrico para que possa ser acionada a garantia legal. Deste modo, pugnou pela improcedência da ação.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, nos termos da lei vigente:

Se a consumidora, no caso em apreço, tem direito à reparação ou substituição do produto adquirido à Requerida, ao abrigo da garantia legal.

4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra officiosamente conhecer.
- Fixa-se o valor da ação em € 379,00 (trezentos e setenta e nove euros), calculado nos termos do artigo 301.º do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º n.º 3 do Regulamento do CNIACC.

5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. A Requerente adquiriu, por contrato de compra e venda, à Requerida uma televisão S, no dia 15/02/2024, pelo preço de € 379,00 (trezentos e setenta e nove euros) (cf. docs. a fls. 14 e 15);
2. A Requerente utiliza o bem adquirido, alocando-o a uma utilização com fins domésticos, alheios à sua atividade comercial;
3. A Requerida é uma sociedade comercial que se dedica ao comércio a retalho de eletrodomésticos e aparelhos eletrónicos;
4. Cerca de 2 meses após a compra, o ecrã da televisão apresentou riscos pretos, o quais impedem a correta visualização das imagens (cf. doc a fls. 19 e relatório fotográfico junto aos autos);
5. A Requerente reportou a anomalia em loja, porém a Requerida recusou a entrega do aparelho para reparação (cf. docs. a fls. 13);
6. No dia 05/12/2023, o serviço de assistência técnica – TV PRINCIPE MASTERBOARD, UNIPESSOAL, LDA. - confirmou que o produto padece de anomalias que impedem a sua utilização (cf. reporte fotográfico junto aos autos);
7. A Requerida, no entanto, opôs-se à reparação do produto, ao abrigo da garantia legal, por considerar que houve um uso indevido por parte da consumidora (cf. doc. a fls. 34).

5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultou como não provado, o seguinte facto:

1. A anomalia que se manifesta no aparelho é resultado de uma queda;

6. MOTIVAÇÃO

O Tribunal fundou a sua convicção no conjunto da prova produzida, articulando a prova pessoal produzida entre si, com a prova documental apresentada nos autos, atendendo, assim, à consulta e análise crítica dos documentos juntos pelas partes, tendo em atenção, também, as regras de distribuição do ónus da prova resultantes do disposto no art. 342.º, Código Civil, assim como a princípio decorrente do disposto no art. 414.º, do Código de Processo Civil.

Dos depoimentos dos intervenientes processuais prestados em Audiência de Julgamento, realça-se o seguinte:

A. (Requerente), em declarações de parte, no geral confirmou os factos vertidos na Reclamação Inicial, com especial incidência para o facto de que não pode aceitar a justificação muito vaga que a televisão foi alvo de mau uso, para se excluir a reparação da mesma ao abrigo da garantia legal, visto que a televisão foi utilizada de forma correta e sem ter sofrido qualquer queda ou outro acidente. Acrescentou que, no momento da compra, foi-lhe persistentemente sugerido pelo colaborador de loja a contratar uma extensão de garantia, pelo valor de € 60,00 (sessenta euros), tendo sido expressamente referido pelo colaborador que caso houvesse alguma anomalia com a televisão, a mesma seria substituída por televisão nova.

P (testemunha arrolada pela Requerente), com 52 anos de idade, trabalhador no ramo automóvel, referiu ser filho da Requerente, sendo prontamente advertido nos termos e para os efeitos do art. 497º, n.º 2 do CPC, tendo o mesmo dito que queria depor. No seu depoimento mencionou que após a sua mãe ter adquirido a televisão em loja, deslocou-se a casa da mesma e verificou o bom estado de funcionamento da televisão. Cerca de dois meses depois, foi contactado pela Requerente, tendo-lhe sido informado por esta que a televisão apresentava problemas. Verificou o estado da mesma e confirmou que apareceram grandes riscos/linhas pretas na vertical do ecrã, que impediam a correta visualização das imagens. Estabeleceu contacto com a linha de apoio da Requerida, na qual lhe disseram que devolveriam a chamada com informações relativas ao procedimento de garantia legal, no entanto, tal nunca aconteceu. Inconformado acompanhou a sua mãe numa deslocação à loja B. de -----, tendo sido registada uma reclamação nesse dia. Após, sabe que a sua mãe foi contactada no sentido de receber uma visita de um técnico na sua habitação, mas tinha de efetuar o pagamento da deslocação, o que foi recusado, pois em loja haviam referido que a visita técnica ao local era gratuita. Mais tarde, a sua mãe foi contactada pela Requerida no sentido de ser efetuada uma visita técnica ao local sem custos. Nessa visita o técnico verificou a televisão, tendo referido que a tela interna da mesma se encontra partida e que, por isso, não seria possível acionar a garantia legal. Concluiu referindo que a televisão nunca foi movimentada do local onde sempre esteve e funcionou corretamente, sendo que os riscos pretos apareceram no ecrã sem motivo aparente.

R (representante da Requerida) referiu que a Requerida não é um centro de reparação e que, portanto, nestas situações envia os aparelhos eletrónicos para o centro de reparação autorizado, pela marca S. Acrescentou que, perante as anomalias manifestadas, as mesmas só poderão ter tido origem numa queda, o que revela um uso indevido do aparelho, por parte da consumidora. No entanto, concluiu referindo que do registo do diagnóstico ao aparelho, não consta qualquer menção a danos físicos externos.

7. DO DIREITO

Tal como resulta da prova carreada para os autos, entre a Requerente e a Requerida foi celebrado, um contrato de compra e venda de uma televisão da marca S, no dia 15/02/2024, pelo preço de € 379,00 (trezentos e setenta e nove euros). Este contrato configura uma relação de consumo, porquanto foi celebrado entre uma consumidora que utiliza o bem para fins pessoais, alheios à sua atividade comercial e um profissional no exercício da sua atividade e com vista à obtenção de lucro (art. 2.º n. 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor). Encontrando-se assente nos presentes autos que estamos perante uma venda de bens de consumo, a consumidora, na situação em apreço, para além de beneficiar da proteção conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), encontrar-se-á ainda abrangida pelo regime da venda de bens de consumo constante DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do diploma em consideração, existem requisitos subjetivos (art. 6.º) e objetivos (art. 7.º) de conformidade dos bens. Para análise da situação *sub judice*, destaca-se o art. 7.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que refere que os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “*ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam*”, bem como o disposto da al. d) “*corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza (...)*”.

Revertendo ao caso dos autos, resultou provado que o bem adquirido manifestou desconformidades, porquanto é visível nos registos fotográficos juntos aos autos que a televisão apresenta riscos/manchas negras em todo o ecrã. A Requerida declinou sempre a reposição da conformidade no bem pela via da reparação, visto que alega que aqueles defeitos só podem ter sido causados por uma quebra do ecrã, que terá ocorrido por fatores externos, como seja uma queda da televisão.

Apreciando,

No reporte fotográfico junto aos autos é visível que a televisão tem várias zonas do ecrã com defeito. No entanto, nesse mesmo reporte fotográfico não se vislumbra qualquer marca exterior de queda, que pudesse comprovar a tese defendida pela Requerida. Como tal, desse relatório não é possível concretizar qual o motivo para a recusa da reparação ao abrigo da garantia legal. Porquanto não identifica, sequer, qual a justificação para o ecrã da televisão se encontrar partido, ficando por explicar em que medida se deu a origem dos defeitos da televisão, visto que o relatório técnico elaborado pelo reparador autorizado é

inteiramente omissos quanto a esse aspeto. Assim, para a prova do mau uso, não basta uma simples alegação, por parte do profissional, que o produto foi alvo de má utilização. Para tanto, é necessária a ocorrência de outros factos para que se possa concluir, com razoável certeza, que o aparelho em causa foi mal utilizado de tal forma capaz de fazer claudicar o direito à reparação do mesmo, ao abrigo da garantia legal. Isto porque - reitere-se - não foi produzida qualquer prova complementar, face ao reporte fotográfico junto aos autos.

Tal como refere a melhor doutrina¹ a este respeito: *“(...) a ilisão da presunção de anterioridade depende da alegação e prova da ocorrência de um concreto facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (e.g. por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a outras anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o manuseamento indevido”*.

Isto posto,

Tem de concluir-se por não ilidida a presunção legal, reconhecendo-se que o produto adquirido padece de uma desconformidade e, em caso de comprovada falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito a exigir a reposição da conformidade, num primeiro momento, através da reparação ou substituição do bem, nos termos do artigo 15.º DL. n.º 84/2021, de 18 de outubro. O profissional apenas poderá recusar a reposição da conformidade (através da reparação ou substituição), se comprovar que o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados (art. 15.º n. 2, DL. n.º 84/2021, de 18 de outubro). Destarte, não resulta dos autos qualquer elemento que comprove que efetivamente a substituição do produto é impossível ou impõe ao profissional custos desproporcionados.

Assim, procede a pretensão da Requerente no que concerne ao pedido de substituição do produto adquirido, visto que a Requerida recusa categoricamente a reparação do mesmo.

8. DECISÃO

¹ CARLOS FILIPE COSTA: “Breve Excurso pelo Regime Jurídico da Compra e Venda de Bens Móveis de Consumo Instituído Pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro”, in *Revista de Direito da Responsabilidade*, Ano 5, 2023, pp. 900.

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência, deve a Requerida proceder à substituição do bem objeto do contrato de compra e venda celebrado com a Requerente (“S”).

Notifique e deposite.

Braga, 20 de outubro de 2024.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)