

Proc. n.º 38/2020

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A Silva, residente na R. P, L, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: B, sociedade comercial por quotas titular do NIPC 000, com sede na R. T, L.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 18 de dezembro de 2019, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de monitor.

Segundo o reclamante, 3 meses depois de ter sido comprado, o monitor passou a apresentar uma mancha no centro, dividindo a imagem em duas partes. Referiu que reclamou o defeito junto do vendedor e que o mesmo não assumiu a reparação ou substituição do equipamento, alegando que o defeito não estava coberto pela garantia. Finalmente, alegou que depois da reclamação e da intervenção da loja o problema se agravou. Pretende receber o dinheiro que pagou pelo monitor ou um monitor novo.

A reclamada contestou alegando que o problema do equipamento se devia a queda / quebra ou má utilização do mesmo.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 29 de julho de 2020, diligência a que compareceram, em qualquer caso por videoconferência em plataforma Zoom, o reclamante, o mandatário da reclamada e duas testemunhas da reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- A) No dia 13 de julho de 2019, o reclamante adquiriu junto da reclamada o equipamento “Monitor Curvo Samsung CF39 23,5 * VA FHD 16:9 60Hz FreeSync”, tendo pago o preço de € 127,00;
- B) Não obstante o equipamento ter funcionado corretamente no período subsequente à compra, no dia 12 de novembro de 2019, o reclamante apresentou o monitor à reclamante com queixas de apresentar “linha vertical” no ecrã;
- C) No dia 18 de novembro de 2019, os serviços da C, empresa responsável junto da reclamada pela assistência técnica a equipamentos da natureza do referido em A) diagnosticou “painel partido”, dando a reparação como não coberta pela garantia.
- D) O problema reportado pelo reclamante tem origem e coincide com o diagnóstico referido em C);
- E) O problema reportado pelo reclamante agravou-se depois de o equipamento ter sido submetido à análise e intervenção da reclamada e da C.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados assentam na análise dos documentos de fls. 3, 4 (quanto à descrição das características do monitor), 5 (quanto às condições do negócio de compra do monitor), 6 e 7 (quanto aos termos da reclamação e respetivo diagnóstico).

Foram ainda relevantes os depoimentos das testemunhas ouvidas na audiência arbitral.

A testemunha R gere as reclamações dos clientes na reclamada, sendo sua trabalhadora. Muito embora não estivesse ainda ao serviço da reclamada na data dos factos, a testemunha tem conhecimento do procedimento porque as suas funções passam pela gestão do livro de reclamações, análise e resposta a reclamações escritas de clientes. Teve contacto com este processo desde que recebeu o email com a indicação de que o cliente teria colocado a ação sobre este assunto e procurou recolher informação sobre o que se tinha passado. Descreveu o que conseguiu apurar, isto é, que o monitor estava danificado e que a reparação era possível. Esclareceu que as reparações não são efetuadas pela reclamada. Quando há reclamações abre-se um RNA (procedimento administrativo que tem origem numa reclamação) e o artigo é enviado para o representante da marca ou para a própria marca, se esta for portuguesa. Neste caso o agente oficial da Samsung é a C. O número do RNA é o 000. Todavia, neste caso o artigo não chegou a ser enviado para a C. O técnico desta empresa foi à loja e viu que era um dano e que estava excluído de garantia e como tal nem sequer o levou, tendo registado o diagnóstico

de “painel LCD estalado / partido”. Tanto quanto sabe a testemunha, o artigo funcionou bem durante um período no início.

A testemunha E também é trabalhador da reclamada. Foi este trabalhador que tratou da reclamação, depois de um colega ter recebido o equipamento. Tratava-se de um monitor da marca Samsung. O colega criou um processo de RNA indicando que o equipamento tinha uma linha vertical. Normalmente, esta linha vertical tem a ver com equipamentos partidos e era esse aqui o caso. Se a linha só se nota quando o equipamento está ligado, pode ser uma questão de pixéis. Se se nota também quando o equipamento está desligado, está em causa uma queda ou um choque. A reparação dos equipamentos compete ao centro reparador que neste caso era a C. Mas este equipamento nunca chegou a sair do estabelecimento. O técnico que vinha fazer a recolha observou a linha vertical sem necessidade de ligar o equipamento e nem o chegou a levar. O técnico elaborou um documento / relatório e a B notificou o cliente a informar disso mesmo. O equipamento esteve na loja desde o dia 12 de novembro até ao dia 19 de novembro. A testemunha referiu ainda ser natural, expectável e compreensível que ocorra um alastramento progressivo do problema e uma degradação das condições de visualização da imagem no monitor.

O reclamante prestou declarações de parte recusando a existência de quedas ou de qualquer choque. Referiu que o equipamento esteve sempre em cima de uma mesa, não houve queda, nem qualquer espécie de dano. Ainda hoje o equipamento está revestido com as películas de origem.

Na análise global dos depoimentos, o juiz-árbitro entendeu conferir maior credibilidade à explicação técnica facultada pelas testemunhas da reclamada, por terem fornecido explicações plausíveis e coerentes. Acresce que uma eventual queda ou choque não é incompatível com a manutenção das películas do equipamento e que esses eventos poderão até ter ocorrido sem o conhecimento do reclamante.

Fundamentação jurídica

O pedido do reclamante diz respeito à devolução do preço de compra do monitor. Contudo, face à matéria de facto dada como provada, é manifesto que esse pedido não pode proceder. Com efeito, reclamante e reclamada concordam em que o vício de que o equipamento passou a padecer não existia na altura em que o mesmo foi comprado. Por outro lado, a reclamada logrou demonstrar que esse vício não teve origem em qualquer defeito do equipamento vendido, sendo antes devido a uma queda ou a um choque entretanto sofrido pelo monitor.

Ou seja, a reclamada cumpriu com o que lhe competia na medida em que vendeu um bem que não tinha qualquer defeito, não devendo responder por vícios que posteriormente se vieram a verificar por causa que não lhe é imputável.

Dito de outro modo, não operam, neste caso, os direitos conferidos ao consumidor por força da garantia legal (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 respetiva publicidade, conforme estatui o art. 1.º-B, al. f) do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril), dado que o bem foi vendido em conformidade com o contrato de compra e venda celebrado entre as partes (art. 2.º, n.º 1 do mesmo diploma).

Nessa medida, o pedido da reclamante deve improceder.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada.

Notifique-se.

Braga, 12 de agosto de 2020

O Juiz-Árbitro