

SENTENÇA

Processo n.º: 1275/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDAS: B

C

#

SUMÁRIO: Esta matéria encontra-se regulada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril, relativo à garantia dos bens de consumo e resulta da transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva n.º 1999/44/CE de 25 de Maio. Fixa o n.º 2 do artigo 2.º do diploma que se presume a não conformidade do bem quando se verificarem factos subjetivos (alíneas a) e b)) e objetivos (alíneas c) e d)). Como “remédios” para esta falta de conformidade do bem o diploma atribui ao consumidor, à sua escolha e sem hierarquia, a possibilidade de exercer o direito à reposição da conformidade do bem sem encargos, seja através da reparação ou da sua substituição, à redução do preço pago ou à resolução do contrato com a conseqüente devolução do preço pago, como resulta do artigo 4.º. **No entanto estes direitos do consumidor só podem ser exercidos perante o vendedor do bem, no caso perante a requerida B, uma vez que o artigo 6.º do mencionado diploma, no seu n.º1, determina que o consumidor somente pode exigir do produtor a reparação ou substituição do bem, ou seja o requerente relativamente à requerida C só pode exercer o direito de reparação e de substituição do equipamento, não a aqui pedida resolução do contrato.**

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial (19/05/2020), o requerente pede a resolução do contrato.

2 – Alega, resumidamente, que comprou um PC portátil X na loja física da requerida B em R a 11/06/2018 e desde essa data o equipamento foi 6 vezes para garantia por diversos problemas, descrevendo que o mesmo aquecia demasiado em tarefas básicas ou simplesmente ligado, que era muito lento para as características que apresenta, problema que persiste desde a sua aquisição, reiniciava sozinho, apresentava problemas na deteção de WI-FI, som com ruído, surgiam pedidos de inserção da chave do

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

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

windows. O PC bloqueia e apresenta imagens de programas anormais. Relata as 6 idas do equipamento para reparação entre 13/08/2018 e 04/05/2020, entregue em garantia na loja física da requerida B, e as reparações de hardware e intervenções de software ocorridas, que lhe causam extremo incomodo por ter de voltar a instalar programas específicos com que trabalha. Fez mais uma entrega para reparação a 10/06/2020 por se manter o ruído do som e por o equipamento ter vindo a sobreaquecer da última intervenção.

3 – Citada da reclamação a requerida C, veio aos autos (folhas 22) confirmar que o equipamento apresentava avaria nas 3 primeiras intervenções, lamentando o transtorno causado ao requerente e informando que foram sempre resolvidas dentro do prazo legal. Afirma que nas últimas 4 intervenções o equipamento não apresentou qualquer defeito ou não conformidade, mas sim falhas de software devido a algum tipo de ação por parte o utilizador, que foram resolvidas gratuitamente por cortesia, com a formatação e reinstalação do sistema operativo original. Afirma que perante a ausência de qualquer defeito no produto desde Outubro de 2018, não encontram fundamento para o pedido do cliente de resolução do contrato de compra e venda que não foi efetuado com a C mas com o vendedor.

4 – Citada da reclamação a requerida B, veio aos autos (folhas 35) informar que em caso de avaria de qualquer artigo, o mesmo terá que ser enviado para a assistência técnica da marca para que se possa averiguar se a anomalia detetada é devida a defeito de fabrico ou se terá sido causada por mau uso, descrevendo as intervenções técnica ocorridas e as avarias verificadas, concluindo pela informação que mantém a posição da marca uma vez que desde Outubro de 2018 o equipamento não voltou a apresentar nenhum defeito ou avaria, não se encontrando fundamento para a resolução do contrato de compra e venda.

5 – Notificada do agendamento da audiência a requerida B veio apresentar contestação, não aceitando os factos imputados pelo requerente, e comunicando entender que não existe fundamento para o pedido do requerente, pedindo a sua absolvição do pedido.

6 – Notificado do agendamento da audiência o requerente veio juntar aos autos links para vídeos na plataforma YOUTUBE, realizados pelo mesmo, onde afirma aparecerem os defeitos denunciados bem como comunicação remetida à requerida C.

7 – Foi realizada audiência de julgamento (12/05/2021) na qual o requerente não compareceu, nem se fez representar, e foi ouvida a testemunha apresentada pela requerida C.

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão da matéria uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado na compra e venda de um bem para uso particular do requerente, do território pois o contrato de compra e venda foi celebrado na loja da requerida B sita no concelho de R, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC (por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 14.º da Lei n.º 24/96 (alterada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto), os conflitos de consumo até € 5.000,00 estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam sujeitas a tribunal arbitral.

Está em causa um direito potestativo do consumidor à arbitragem. Este direito não é novo no nosso ordenamento jurídico, já existindo quanto aos conflitos com origem na prestação de serviços públicos essenciais, como previsto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96.

Como se pode ler na *“Reflexão sobre a arbitragem e a mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor – A Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto”*, de Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto Ferreira, publicada na Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação, n.º 13, 2020, a folhas 34: *“Com efeito, o artigo 14.º-2 da LDC atribui ao consumidor o direito a iniciar um processo de arbitragem contra um profissional. Trata-se de um figura híbrida, que conjuga elementos da arbitragem voluntária (quanto ao consumidor) e da arbitragem necessária (quanto ao profissional) e que se caracteriza pela atribuição de um direito potestativo à arbitragem ao consumidor e a correspondente sujeição do profissional, razão pela qual qualificamos esta arbitragem como potestativa.”*

A lei em causa foi publicada a 16 de Agosto de 2019, tendo uma *vacatio legis* de 30 dias, após os quais entrou em vigor, ou seja a 16 de Setembro de 2019.

Os factos trazidos aos autos fixam como momento do início do conflito Fevereiro de 2020, existindo na esfera jurídica da requerente o direito potestativo de iniciar uma arbitragem necessária contra o vendedor do bem.

No mais não existem nulidades

processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito de ver resolvido o contrato de compra e venda do equipamento e em consequência ver devolvido o valor pago pelo mesmo.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte das requeridas e 2) do direito do requerente a ver resolvido o contrato.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

1 – No dia 11 de Junho de 2018 o requerente adquiriu à requerida B, na loja física de R um PC portátil X, como resultou da reclamação do requerente e confirmado pelas notas de serviço da requerida B juntas a folhas 4, 6, 8, 10, 12, 15 e 18 dos autos.

2 – No dia 13 de Agosto de 2018 o equipamento em causa foi entregue para reparação pelo requerente junto dos serviços da requerida B, tendo sido substituída a main-board e o cooler, como resultou dos documentos juntos a folhas 4 e 24 dos autos e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida C.

3 – No dia 31 de Agosto de 2018 o equipamento em causa foi entregue para reparação pelo requerente junto dos serviços da requerida B, tendo sido substituída a main-board, como resultou dos documentos juntos a folhas 6 e 24 dos autos e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida C.

4 – No dia 27 de Setembro de 2018 o equipamento em causa foi entregue para reparação pelo requerente junto dos serviços da requerida B, tendo sido substituída a main-board, como resultou dos documentos juntos a folhas 8 e 24 dos autos e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida C .

5- No dia 30 de Outubro de 2018 o equipamento em causa foi entregue para reparação pelo requerente junto dos serviços da requerida B, não tendo sido detetada qualquer avaria, como resultou dos documentos juntos a folhas 10 e 25 dos autos e do depoimento da

testemunha apresentada pela requerida C .

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

6 - No dia 14 de Fevereiro de 2020 o

equipamento em causa foi entregue para reparação pelo requerente junto dos serviços da requerida B, não tendo sido detetada qualquer avaria de hardware apenas lentidão devido a falhas de software por ação do utilizador, foi feita a instalações do sistema operativo e atualizações, após as quais o equipamento funcionou de acordo com as suas características, como resultou dos documentos juntos a folhas 12 e 25 dos autos e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida C .

7 - No dia 4 de Maio de 2020 o equipamento em causa foi entregue para reparação pelo requerente junto dos serviços da requerida B, não tendo sido detetada qualquer avaria apenas erros de software por ação do utilizador, como resultou dos documentos juntos a folhas 15 e 25 dos autos e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida C .

8 – No dia 10 de Junho de 2020 o equipamento em causa foi entregue para reparação pelo requerente junto dos serviços da requerida B, não tendo sido detetada qualquer avaria, como resultou dos documentos juntos a folhas 18 e 26 dos autos e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida C .

#

B – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de partes e de testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas e do depoimento da testemunha apresentadas em audiência.

Da reclamação do requerente e da posição das requeridas, com maior ou menor acerto de datas, resultam fixados os factos atinentes às vicissitudes relativas às reparações do equipamento, suas avarias e idas para os serviços de assistência da requerida C resultando

um entendimento diferente quanto à aplicação da lei aos factos ocorridos e da solução concreta para a questão.

Pela requerida foi apresentada uma testemunha, que, apesar da ligação profissional à empresa que procede à análise e reparação dos equipamentos para a requerida C, prestou depoimento de forma credível e esclarecida, demonstrando conhecimento direto dos procedimentos que relatou por exercício das funções laborais, tendo intervindo diretamente no equipamento em causa.

Pelo requerente não foram apresentadas testemunhas, apesar de alertado para essa possibilidade na notificação para a audiência de julgamento, nem esteve presente de modo a que pudesse prestar declarações, nem se fez representar, impedindo assim ao tribunal o conhecimento direto de alguns factos que alegou, nomeadamente o relativo ao preço de aquisição do equipamento que não se logrou apurar por falta de elementos juntos aos autos, em concreto e primordialmente a fatura/recibo da sua aquisição, nem a demonstração, fundamental, da impossibilidade de utilização do equipamento.

Foram visionados os vídeos juntos pelo requerente na plataforma do YOUTUBE, mas não resultou dos mesmos qualquer lentidão de funcionamento do equipamento ou que o ruído que ocorre da reprodução do som seja consequência direta de defeito do equipamento ou se resultante da origem dos conteúdos reproduzidos.

Da reclamação do requerente e das comunicações que enviou aos autos, não resultou que na última entrega do equipamento, ou em qualquer outra anterior, junto dos serviços da requerida B tenha pedido a resolução do contrato e a devolução do valor pago pelo mesmo, aceitando o envio para a verificação técnica pelos serviços da requerida C e recolhendo o equipamento após a realização das mesmas.

Ou seja, em momento algum, do que consta dos autos, se demonstra que o requerente tenha, previamente ao presente processo de reclamação, pedido a resolução do contrato junto da requerida B ou da requerida C e se o mesmo ocorreu, nomeadamente no processo de mediação ocorrido com o auxílio da DECO, mencionado pelo requerente a folhas 2 dos autos, o comprovativo de tal pedido não se encontra junto aos autos.

Em conclusão, com base na análise crítica e criteriosa da prova trazida nos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

C – O Mérito da Causa:

1) - conhecer do cumprimento por parte das requeridas:

Está em causa a resolução do contrato de compra e venda celebrado entre o requerente e a requerida B, atento o pedido de resolução do contrato.

Esta matéria encontra-se regulada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril, relativo à garantia dos bens de consumo e resulta da transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva n.º 1999/44/CE de 25 de Maio.

Fixa o n.º 2 do artigo 2.º do diploma que se presume a não conformidade do bem quando se verifiquem factos subjetivos (alíneas a) e b)) e objetivos (alíneas c) e d)).

Como “remédios” para esta falta de conformidade do bem o diploma atribui ao consumidor, à sua escolha e sem hierarquia, a possibilidade de exercer o direito à reposição da conformidade do bem sem encargos, seja através da reparação ou da sua substituição, à redução do preço pago ou à resolução do contrato com a consequente devolução do preço pago, como resulta do artigo 4.º.

No entanto estes direitos do consumidor só podem ser exercidos perante o vendedor do bem, no caso perante a requerida B, uma vez que o artigo 6.º do mencionado diploma, no seu n.º1, determina que o consumidor somente pode exigir do produtor a reparação ou substituição do bem, ou seja o requerente relativamente à requerida C só pode exercer o direito de reparação e de substituição do equipamento, não a aqui pedida resolução do contrato.

Tudo dentro do prazo de garantia de dois anos para a venda de bens móveis de consumo.

No presente caso o bem apresentou faltas de conformidade que das 3 primeiras vezes foram resolvidas por reparação, pedida e aceite pelo requerente, tendo as requeridas cumprido a sua obrigação legal.

Nas posteriores e última entrega do equipamento junto da requerida B, nas quais não foram detetadas quaisquer avarias de hardware, o requerente nunca demonstrou ter pedido a resolução do contrato junto desta requerida, tendo procedido ao levantamento do equipamento e à utilização do mesmo.

Na realidade as soluções

previstas na lei são à escolha do consumidor e se o requerente nas avarias anteriores aceitou a reparação do bem e nesta última não o pretendia, teria de o declarar dessa forma e demonstrar por atos a confirmação dessa vontade, nomeadamente não procedendo ao levantamento do equipamento.

Mas não foi isso que ocorreu, o requerente levantou sempre o equipamento após as idas para análise técnica, utilizou-o e dos elementos que juntou aos autos não logrou provar que no ano de 2020 existisse defeito, falta de conformidade ou avaria que impedisse a utilização normal do equipamento.

Por outro lado, a requerida C logrou provar nos autos e em audiência, através da testemunha apresentada, que o equipamento não apresentava qualquer falta de conformidade.

Atentos estes elementos de prova não se demonstrou a falta de conformidade do equipamento no ano de 2020 e o requerente, em consequência, não poderá exercer o direito de resolução do contrato contra a requerida B, tenha-o pedido o não a esta requerida em momento anterior à presente reclamação.

III – DECISÃO:

Atenta a prova produzida e a análise da mesma, julgo totalmente improcedente a presente reclamação, absolvendo a requerida C do pedido que legalmente não lhe pode ser dirigido e absolvendo a requerida B do pedido contra esta formulado.

*

Sem Custas.

Valor: € 849,99.

Notifique.

Braga, 18 de Junho de 2021.

O Juiz-árbitro,

(
P
e
d
r
o

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

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

Tl:253 619 607

Email: geral@cniacc.pt

e

i