

**Proc. n.º 2127/2023**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 2 de outubro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra e subsequente avaria de um aparelho de televisão.

Segundo o reclamante, o mesmo adquiriu uma televisão no dia 30 de setembro de 2023 à reclamada, sendo certo que quando chegou a casa com a televisão detetou imediatamente um dano no ecrã. No dia seguinte, contactou a reclamada e esta não assumiu qualquer responsabilidade pelo evento. O reclamante pretende a devolução do dinheiro que pagou ou a entrega de um equipamento novo.

A reclamada deduziu oposição. Em síntese, referiu que o equipamento que foi vendido era um equipamento de exposição que se encontrava em perfeitas condições de funcionamento quando foi entregue ao reclamante. Entende que os danos terão sido causados no âmbito do transporte do equipamento que estava a cargo e foi efetuado pelo reclamante.

### 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 a realização da audiência arbitral no dia 29 de novembro de 2023, diligência a que compareceu a 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 dos arts. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e 15.º, n.º 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

### Factos dados como provados

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

- A) A reclamada é uma sociedade por quotas que é dona e explora um estabelecimento de venda de produtos eletrónicos e eletrodomésticos na cidade de Leiria.

**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

- B) No dia 30 de setembro de 2023, o reclamante adquiriu no estabelecimento referido em A) um equipamento de televisão de marca Samsung e modelo ..... Smart Tv Led, 136 ....., pelo valor de € 629,00.
- C) O equipamento foi entregue pela reclamada ao reclamante em regulares condições de funcionamento.
- D) O transporte do equipamento a partir do estabelecimento referido em A) foi efetuado pelo reclamante.
- E) No dia em que adquiriu o equipamento e já depois de ter feito o transporte do mesmo, o reclamante constatou a existência de danos no ecrã do televisor.

Não se consideram outros factos (provados ou não provados) que sejam relevantes para a decisão da causa.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), B), D) e E) resultaram do acordo das partes, bem como do documento (fatura) de fls 5. O facto provado C) resultou essencialmente das declarações de parte da reclamada.

A reclamada referiu que o cliente terá constatado a existência do dano ainda o equipamento se encontrava dentro da viatura. Consideraram essa informação estranha na medida em que a constatação do dano depende do desembalamento do equipamento, o que, em princípio, tende a acontecer no interior da habitação do cliente e não dentro da viatura em que o equipamento é transportado. O televisor é de 75 polegadas, é grande. É praticamente impossível andar com uma televisão destas no carro e desembalá-la no carro, sobretudo sem ajuda de terceiros. O incorreto manuseamento do equipamento em operações de carga e descarga é suscetível de causar danos, considerando que o equipamento é grande, mas muito fino. O embalamento foi feito por dois funcionários da loja. Todos os equipamentos são embalados e testados na frente do cliente. Neste caso, o equipamento até estava exposto e em funcionamento, não apresentando quaisquer problemas. Quando a televisão foi para o cais (foi entregue no cais justamente pelas suas dimensões) já ia embalada.

#### Fundamentação jurídica

A matéria aqui em causa é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais. No caso da presente reclamação é evidente que o bem vendido apresentou uma não

conformidade, uma vez que o ecrã não apresentava a imagem associada à transmissão de um canal de televisão ou a outro conteúdo que o seu utilizador pretendesse visualizar (art. 6.º, al. a) e 7.º, n.º 1, als. a) e d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). Por outro lado, a lei estabelece uma presunção que liberta o consumidor do ónus da prova relativamente ao momento a que reporta a origem da desconformidade, transpondo esse ónus para o vendedor, se o defeito se manifestar no prazo de 2 anos a contar da entrega do bem. Sucede, porém, que essa presunção é ilidível, ou seja, o empregador pode fazer prova de que, não obstante a existência da falta de conformidade, a mesma não lhe é imputável, sendo antes imputável ao próprio consumidor / comprador do bem.

No caso da reclamação, a reclamada fez prova da entrega do bem em condições de conformidade regulares, devendo assumir-se que o dano decorreu de algo que tenha acontecido em momento posterior à entrega do bem ao reclamante, designadamente no âmbito da operação de transporte. Não existe, pois, uma desconformidade inerente ao bem e reportada ao momento da sua entrega, mas antes um dano resultante de ações posteriores a essa entrega e, portando, não assacáveis ao vendedor.

Nessa medida a reclamação deve ser julgada improcedente.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação improcedente e absolve-se a reclamada do pedido aqui formulado.

Notifique-se.

Braga, 14 de dezembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto