



Processo n.º 1081/2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15º do DL 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.

IV – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

V - Bem como, nos termos do art. 7º devem os bens corresponder à descrição e possuir as qualidades que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

VI - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B



Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 28 de setembro de 2023, às 09h30, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, embora a sessão tenha decorrido a pedido das partes por videoconferência, por via zoom.

2. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese que a 06 de abril de 2023 adquiriu na B o serviço intitulado “.....”, com diagnóstico e reparação (Guia de Reparação 000000, de 06.04.2023), e proposta de intervenção no seu PC, no valor pago de €137,87, conforme Fatura junta aos autos.

Após levantar o equipamento no próprio dia, o equipamento demonstrou imediatamente um desempenho muito inferior ao que tinha antes da intervenção



da B, desligando sozinho e não arrancando, pelo que a 08.04.2023 solicitou que verificassem o que se passava.

Disseram-lhe pelo telefone que a “bateria estaria em curto-circuito”, e que teria de adquirir uma nova, a expensas próprias, situação que recusou por considerar que o dano poderia ter sido causado pela B.

Deslocou-se à loja onde lhe voltaram a indicar que o problema era da bateria, e que teria de adquirir uma nova, e que poderiam fazer mais testes enviando o PC para um laboratório, sem que fosse dado um prazo para a realização desses testes.

Face aos danos que o PC já apresentava, causados pela intervenção da B, a reclamante indica que realizou uma queixa no livro de reclamações, e solicitou uma avaliação independente e um relatório técnico a uma empresa concorrente.

Partilhou inclusive com o técnico independente as fotografias que a B lhe remetera, e que constam dos autos.

Obteve informação do técnico, registada em relatório, e com vídeos de desempenho, de que o PC não arranca, tem a mother board danificada. A bateria está a funcionar bem ao contrário do que a equipa da B indicou, o circuito de alimentação é que tem problemas.

Genericamente o técnico também lhe indicou que a substituição da massa térmica nunca se faz com a bateria ligada porque há riscos sérios de danificar a mother board. Verificou que nas fotografias remetidas pela B que a substituição da massa térmica foi feita com a bateria ligada, o que pode em sua opinião justificar os danos que o PC sofreu durante a reparação para melhorar o desempenho e a lentidão.

A reclamante informou a B que aguardava um orçamento de substituição da mother board, e na sequência do processo de reclamação solicitou à reclamada o valor desta ação na quantia de €227,97.

Esta quantia corresponde a:



- a. reembolso de €82,97, correspondentes ao serviço que efetuaram e que se traduziu em danos para o PC;
- b. Pagamento de €80, referentes a uma mother board nova;
- c. Pagamento de €65, referentes a uma bateria nova.

A reclamante considera a final que a atitude da B a desrespeita enquanto consumidora e viola os seus direitos. O PC estava perfeitamente funcional quando foi entregue às mãos dos técnicos para a realização de um serviço que é anunciado como um serviço de melhoria de desempenho, quando o que aconteceu foram lesões graves em componentes centrais para o funcionamento do equipamento.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação indicando sumariamente que mantinha a mesma posição apresentada na resposta à reclamação que fora endereçada aos serviços.

Compreende o desagrado da cliente, mas reiteram a indicação de que é imprescindível que o equipamento intervencionado seja entregue para o poderem remeter ao Centro Autorizado da marca. Só após a devida análise e peritagem, será possível aferir se os danos reportados pela Reclamante são ou não resultado da intervenção realizada pelos seus técnicos.

Reiteraram na resposta a necessidade de receberem o computador para avaliarem da possibilidade de atender ao pedido.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, fixa-se o valor da causa em **€227,97** (duzentos e vinte e sete euros e noventa e sete cêntimos).



4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estarem presentes a Reclamante, com o seu ilustre mandatário Dr. M, e as suas testemunhas Sr. L, na qualidade de técnico informático, e o Sr. N, na qualidade de especialista, e a Reclamada, representada pelo Diretor da Loja de Leiria, Sr. P, e as suas testemunhas Sr. S e Sr. R, ambos técnicos da B.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante em 06.04.2023 contratou um serviço no seu computador à reclamada.
- b. O intuito desse serviço seria tornar o equipamento mais rápido.
- c. O serviço foi prestado/realizado no equipamento, nesse mesmo dia levantado pela consumidora Reclamante.
- d. Pagou por esse serviço parte do valor que reclama em €137,87.



- e. No dia seguinte contactou a loja para indicar que o equipamento não estava em condições.
- f. E foi-lhe indicado que havia outras anomalias, na bateria em concreto, que deveriam ser analisadas em laboratório da marca.
- g. A queixa escrita formal à Reclamada foi feita a 08.04.2023 no Livro de Reclamações.
- h. Posteriormente levou a reclamante o equipamento a um técnico independente que concluiu de forma diferente da Reclamada;
- i. Originando parecer quanto ao motivo da anomalia detetada;
- j. Mas não podendo este técnico emitir um parecer oficial da marca;
- k. O equipamento ainda não foi observado pela marca;

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que o contrato de prestação serviços não foi cumprido;
- b. Que as anomalias detetadas resultam de forma inequívoca da atuação da Reclamada;

- c. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pelo Reclamante.



Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, em especial da vendedora em concreto, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços, realizado em loja.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante solicitou um serviço para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de prestação de serviços, regulado pela lei que tutela a conformidade dos bens e serviços, através do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.



Além disso dispõe o DL 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens e serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º, aqui adaptado à relação do serviço prestado que deve ser também prestado em conformidade.

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. b) tal deve corresponder à descrição e possuir as qualidades que tenham sido apresentadas ao consumidor antes da celebração do contrato. O que no caso foi levado a crer que seria uma intervenção que melhoraria o desempenho do computador do cliente.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, *o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu de acordo com os Autos a 08.04.2023 com o preenchimento do Livro de Reclamações.

Ainda que mesmo assim seja alegado que houve outros contactos informais antes de tal.



Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

~

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante com as informações indicadas se convenceu que estava a adquirir um serviço que iria melhorar o desempenho do seu equipamento.



A Reclamada por seu lado não conseguiu provar de forma inequívoca que não foi negligente, e não tenha existido falta de conformidade do serviço, face ao que havia sido indicado à consumidora.

A Reclamante faz apenas prova testemunhal de que há uma falta de conformidade do serviço, mas não ficou provado nos autos que a marca, do equipamento, já tivesse analisado o sucedido, ou que oficialmente haja prova da culpa no sucedido da Reclamada.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso ocorre.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não há desconformidade – no caso que deveria ser comprovada pela marca – ao vendedor/prestador, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).



Tendo assim direito a Reclamante à reposição do bem em conformidade com o que foi acordado na data da prestação do serviço, há aqui que considerar o encargo para o profissional que num mero pagamento ou reembolso, pode ser tido como desproporcional na reposição da dita conformidade, o que a atual lei das garantias também quis acautelar.

Não sendo o intuito do legislador dar ferramentas ao consumidor para ser meramente ressarcido/compensado por uma falta de conformidade de um serviço que não esteja devidamente justificada, a reparação deve ser uma das soluções a considerar, antes da resolução do negócio, ou de qualquer outra compensação.

Assim e quanto às anomalias detetadas no equipamento após a intervenção do serviço, deverá ser a Reclamada chamada a repor a situação, com a reparação e reposição do equipamento, mediante avaliação e análise oficial e isenta, que deve ser feita pelo produtor do equipamento.

Desta feita considerando o sucedido, assiste à Reclamante como consumidora um direito superior à qualidade do bem e à conformidade subjetiva e objetiva do serviço adquirido, nos termos deste regime, que obriga a que este equipamento seja levado ao laboratório da marca, para a análise do ocorrido, com vista à efetiva reparação do equipamento, nos termos dos direitos que lhe assistem.

7. Da decisão



Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente.

Condena-se a Reclamada a remeter o equipamento à marca, a suas expensas, para ser reposta a conformidade do bem.

Deve a Reclamante entregar em 10 dias o equipamento nas instalações da Reclamada.

Deposite e notifique.

Lisboa, 10 outubro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos