

Proc. n.º 826/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 7 de abril de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à avaria de um aparelho de televisão.

A reclamante refere que em junho de 2021 comprou uma televisão de marca H por 533,00 eur no sítio de internet da B. Em 26 de fevereiro de 2023, a televisão deixou de funcionar. O equipamento não tem reparação. A B ofereceu-se para reparar a situação mediante entrega de um voucher no valor correspondente ao preço da televisão avariada e a reclamante não aceitou essa solução por entender que não vai conseguir comprar uma televisão com as mesmas características com o valor da compra da televisão avariada. A reclamante pede que lhe seja entregue uma televisão nova com características idênticas àquela que avariou.

A reclamada reconheceu a compra do equipamento e a sua avaria (sem possibilidade de reparação). Referiu que o seu preço tinha sido de 590,00 eur, ao qual foi aplicado um desconto de 76,09 eur. O valor deveria ser pago em 36 prestações mensais e sucessivas de 14 eur cada. A reclamada pretende devolver todos os valores (prestações) que foram pagas pela reclamante. Para além dessa devolução, já manifestou a intenção de atribuir dois créditos em fatura, um no valor de 42,00 eur, outro no valor de 34,10 eur.

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 24 de outubro de 2023, diligência a que compareceram a reclamante e a respetiva e Ilustre Mandatária e uma testemunha apresentada pela reclamante. 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

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

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

- A) No dia 24 de julho de 2021, a reclamante comprou à reclamada um televisor de marca H, modelo, pelo preço de 533,91 eur.
- B) No dia 26 de fevereiro de 2023, a televisão avariou-se e deixou de funcionar.
- C) A reclamante entrou em contacto com a reclamada expondo a situação, tendo sido informada de que deveria entrar em contacto direto com a marca H.
- D) A reclamante entrou em contacto com a marca – nessa sequência, o equipamento foi recolhido na morada da reclamante no dia 8 de março de 2023.
- E) A marca informou a reclamante que o equipamento não tinha reparação.
- F) O equipamento foi adquirido pela reclamante com pagamento em 36 prestações de 14 eur cada.
- G) A reclamada assumiu a devolução de todas as prestações vencidas, bem como a atribuição de vouchers ou notas de crédito promocionais.
- H) A reclamante recusou essas soluções por pretender que lhe seja entregue um equipamento substituto, novo, com características idênticas às do equipamento avariado.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resulta do documento de fls 82 (fatura de compra). Os factos B) a E) resultam do documento de fls 83 (formulário de ordem de serviço da H). No demais, quanto a estes e aos restantes factos, valorizou-se o depoimento da testemunha ouvida em audiência, bem como as declarações prestadas no mesmo contexto pela reclamante.

A testemunha P é filha da reclamante, tem conhecimento da compra da televisão. A marca era X, segundo se recorda, a empresa era a B. Adquiriram um pacote de comunicações que oferecia um voucher que foi utilizado na compra da televisão. Passados 2 anos a televisão deixou de funcionar. A B disse que lá iam ver a televisão. Os técnicos que lá foram disseram que era normal, que era da placa de vídeo e que era uma situação recorrente com aquele modelo. Disseram que a B ia mandar um valor para comprar uma televisão melhor ou dar uma televisão melhor. Esta indicação foi dada pelos dois técnicos que foram lá a casa. Posteriormente, a B mandou um valor, mas não mandaram para a conta da mãe, foi para outra

peessoa e quem recebeu não quis devolver. A mãe tem estado em contacto com a B, mas nada está a resolvido. Entretanto, têm andado a utilizar uma televisão velha que estava no quarto dos pais. Os técnicos disseram que a televisão não tinha arranjo e que o modelo tinha sido descontinuado, até devido ao problema da placa de vídeo. A box ainda lá está, mas sem televisão. Continuam a ser clientes B. Não sabe se o aluguer da box continua a ser cobrado. Do que sabe, o que a mãe pretende é uma televisão com a mesma capacidade ou um valor que lhe permita adquirir uma televisão semelhante.

A reclamante referiu que já era cliente B e já é cliente há mais de 20 anos. Fizeram alteração do contrato com um comercial em maio de 2021. O acordo contemplava um voucher para aquisição de alguma coisa da loja online da B. Compraram uma smart tv com o voucher. Não se lembra do valor do voucher, mas seria entre 120 e 150 eur. Para além do voucher tiveram de pagar um valor adicional, mas foi em prestações. A prestação vinha na fatura da B. Em fevereiro, final do mês, a tv avariou, sem dar qualquer sinal de que isso iria acontecer. Foi à loja no dia 1 de março e disseram para tentar entrar em contacto com a marca H. Pediram uma foto a um selo na parte de trás do equipamento. Enviou também a fatura. Marcaram para ir levantar no dia 8 de março. Os técnicos foram recebidos pela filha e pelo avô. Disseram logo que a resolução passaria por voucher ou uma televisão de capacidade equivalente. A parte disse que desde o início recusou liminarmente o voucher porque os preços estavam mais altos e porque o voucher só podia ser utilizado nas lojas online B. Relativamente à garantia disseram que contava do zero. Quase um mês depois disseram que o equipamento estava descontinuado e que teria de ser a B a resolver e que teria de ser em voucher. Avançou para reclamações formais. Em abril recebeu um email da H a dizer que iam resolver, confirmaram que não era possível reparar e que o modelo tinha sido descontinuado. Enviaram um modelo de proposta de uma televisão muito parecida. A reclamante aceitou. Contudo, disseram que a garantia já não era do zero. Respondeu a dizer que assim não, mas o email foi bloqueado. Recebeu um email da H a dizer que era a B, tudo desde a estaca zero. Na B pediram o IBAN. Vieram dizer que já tinham feito um voucher enviado por sms e uma nota de crédito. E que tinham feito a transferência. Nunca facultou IBAN nem nunca recebeu qualquer valor de transferência. Não recebeu voucher nenhum. Não aceitou qualquer nota de crédito. A B cancelou um acordo de pagamento em prestações que tinha relativamente a valores em atraso anteriores. Cortaram todos os serviços por conta destas operações contabilísticas durante um dia. A box continua a ser paga ainda atualmente. É totalmente falso que a B tenha oferecido valores, na realidade perdoaram valores que tinham a ver com um valor que estava em pagamento prestacional muito anterior. Neste momento aceitaria receber uma televisão equivalente.

Fundamentação jurídica

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

Considerando que o contrato a que reporta a reclamação foi celebrado em julho de 2021, a questão relativa à tutela do consumidor em caso de falta de conformidade do bem é regulada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e não pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. É que o art. 53.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, determina que o regime jurídico por ele aprovado só se aplica a contratos celebrados depois da sua entrada em vigor, sendo certo que esta entrada em vigor aconteceu no dia 1 de janeiro de 2022 (art. 55.º).

É evidente que se verifica aqui uma desconformidade, tal como previsto no art. 2.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, dado que o aparelho de televisão deixou de funcionar, sendo certo que a própria marca e a vendedora não colocam em causa a circunstância de se tratar de um produto defeituoso. O art. 4.º do mesmo diploma determina que, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. A reclamante denunciou a falta de conformidade dentro do prazo de garantia previsto no art. 5.º, n.º 1 e 5.º-A, n.º 2. Nos termos do art. 4.º, n.º 5, o consumidor pode exigir qualquer um dos seus direitos (reparação, substituição, redução do preço ou resolução) a não ser que tal se manifeste impossível ou constitua abuso de direito.

Certo é que a escolha é obrigatoriamente do consumidor e não do vendedor do bem. Isto é, não pode ser o vendedor, como parecem pretender os serviços da reclamada, a determinar o modo como irá ressarcir a consumidora, substituindo-se a esta no exercício dos seus direitos.

Por outro lado, não se afigura que a opção da consumidora seja abusiva, nem sequer impossível. Em relação ao requisito da possibilidade de substituição, sendo certo que o modelo avariado foi, entretanto, descontinuado, entende-se que é possível que a substituição ocorra mediante entrega de um modelo com características técnicas (designadamente de desempenho e sofisticação tecnológica) equivalentes às do aparelho avariado. Julga-se que a consumidora pretenderá justamente acautelar o seu acesso a um televisor de características idênticas, antecipando a possibilidade de não conseguir adquirir um tal aparelho, caso a vendedora se limite a devolver o preço que pagou.

Nessa medida, a ação deve ser julgada procedente, assistindo à reclamante o direito à substituição do aparelho de televisão de marca H, modelo ..., por um modelo de características idênticas (designadamente no que se refere às características técnicas, de desempenho e sofisticação tecnológica).

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a proceder à substituição do aparelho de televisão de marca H, modelo ..., mediante entrega imediata à reclamante de um televisor cujo modelo apresente características idênticas (designadamente no que se refere às características técnicas, de desempenho e sofisticação tecnológica).

Notifique-se.

Braga, 8 de novembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto