



SENTENÇA

PROC Nº. 56/2024

CICAP

PORTO

Requerente: _____, devidamente identificado nos autos

Requerida: _____, devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO: Lei de Defesa do Consumidor; DL n.º. 24/2014 de 14/2; DL n.º. 84/2021 de 18/10, Código Civil. Transferência do risco. Danos no produto verificados após a entrega.

- Da reclamação

O requerente apresenta os seguintes factos:

Em 2/12/2023, o requerente encomendou via “website” da requerida, uma Smart TV A2 Led 50” 4K Ultra HD HDR 10 Xiaomi, adquirindo ainda o serviço “serviço frágil”, na quantia total de 322,98 €.

A entrega do equipamento seria efetuada no local do trabalho do requerente – Doc 1.

Em 7/12/2023, o requerente rececionou um código para apresentar aquando da entrega.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA



Em 11/12/2023, o requerente recebeu uma notificação informando que a encomenda teria sido entregue a uma pessoa que labora na mesma empresa do requerente. Ou seja, ao requerente não foi entregue a encomenda, nem este apresentou qualquer código, e não teve a oportunidade de verificação do estado da encomenda – Doc 2.

A encomenda teria como objetivo ser um presente de Natal e por isso a embalagem só foi aberta após essa data e só aí verificou que o equipamento estava danificado – Doc 3

Em 1/1/2024, o requerente efetuou reclamação junto da requerida com o objetivo que esta procedesse à substituição do equipamento.

A requerida repudiou qualquer responsabilidade.

Daí que o requerente,

Solicita que seja declarada a resolução contratual e, consequentemente, seja a requerida condenada a restituir ao requerente a quantia de 322,98 €, contra a entrega do equipamento, acrescida da quantia de 150,00 €, a título de indemnização por danos não patrimoniais.

- Da contestação

A requerida devidamente citada, apresentou contestação, onde impugnou todos os factos que estejam em oposição com a contestação considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos.



Compareceu em audiência arbitral, fez-se representar e apresentou prova testemunhal.

Assim, em suma, refere que:

a encomenda já identificada nos autos foi efetuada em 2/12/23 – doc 1, foi faturada em 7/12/23 (doc 2) e foi entregue ao requerente em 11/12/23.

O requerente só em 25/12/23 é que alegadamente abriu a caixa, ou seja, 14 dias após esta ter sido entregue.

Desde que a recebeu até que a abriu, o requerente não denunciou qualquer desconformidade com a caixa, nem sequer com o produto.

Apenas reclamou em 1/1/2024 (RMA nº. 1/2024) onde menciona que o produto tinha defeito de fabrico na parte superior (doc 3), ou seja, sete dias após alegadamente ter aberto a encomenda é que a requerida tem conhecimento de um defeito.

Assim: o requerente receciona a encomenda a 11/12/23, abre-a em 25/12/23 e reclama em 1/1/24.

Ainda que, o requerente não juntou aos autos fotos da televisão completa nem da correspondente caixa e por isso os impugna – doc 3 com a reclamação.

As fotos juntas pelo requerente não mostram os danos que a televisão apresentava aquando da receção do artigo nas instalações da reclamada.

Todos os artigos encomendados à requerida são devidamente embalados e acondicionados, tal como aconteceu com o artigo em causa nos autos.

A televisão que foi entregue no estabelecimento comercial da requerida apresentava danos na tela e por isso o equipamento encontra-se fora da garantia – doc 4



Não se trata, pois, de um defeito de fabrico mas de um qualquer acidente que a televisão sofreu.

- Da prova

O requerente foi ouvido em sede de declarações de parte e confirmou os factos constantes da reclamação.

Esclareceu alguns outros factos essenciais para a descoberta da verdade material, face à posição assumida pela requerida. Que a televisão permaneceu no seu local de trabalho, onde foi entregue, até ao dia 23 de dezembro de 2023, altura em que o requerente a transportou para casa dos pais, de carro e com a ajuda de terceira pessoa, uma vez que se tratava de um presente natalício. Por não ter passado o Natal em casa dos pais, a televisão permaneceu em casa destes, dentro da embalagem fechada, até ao dia 31/12/2023.

Em 31/12/23, a embalagem foi aberta pelos seus familiares e constatou-se que a televisão estava danificada.

Daí que, só em 1/1/24 o requerente efetuou a reclamação.

Foi ouvida a testemunha indicada pela requerida, *Fábio Manuel da Silva Ferreira*, funcionário desta no departamento técnico. Repetiu o que consta do relatório junto aos autos.

- Apreciação das provas

As declarações de parte do requerente e o depoimento da testemunha indicada pela requerida, mantiveram-se alinhados com as versões de cada parte, vertida nas respetivas peças processuais.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Assim, entende o tribunal que,

- A encomenda (televisão) não foi entregue ao próprio (requerente), mas deixada na morada indicada, ao cuidado de outra pessoa, Bruno Ferreira, que assinou a receção.

- Esta permaneceu no local de trabalho do requerente desde 11/12/23 até ao dia 23/12/23.

- Neste dia foi transportada pelo requerente, para casa dos pais, de carro e com a ajuda de terceira pessoa.

- Permaneceu na embalagem até ao dia 31/12/23, momento em que a embalagem foi aberta.

- O requerente perdeu totalmente o contacto com a televisão, desde o dia 11/12/2023 (dia da entrega) até ao dia 23/12/23 e deste (dia do transporte) até ao dia 31/1/23 (festa de passagem de ano). Aliás, o requerente só contactou com a encomenda/embalagem no dia 23/12/23.

- O requerente desconhece se os danos que a televisão apresenta, foram causados pela requerida, no manuseamento, no transporte, ou mesmo onde estes aconteceram.

- O requerente desconhece como a embalagem foi tratada, após a entrega, nestes períodos em que esteve no local de trabalho e em casa dos seus pais. Desconhece como foi aberta a embalagem e como foi retirada a televisão.

- Sendo uma televisão de 50" desde logo a embalagem possui dimensões de grande escala e inspira cuidados no manuseamento.

- O produto de "per si" apresenta uma fragilidade especial.

Desta feita,

Apesar da televisão não ter sido entregue diretamente ao requerente, foi-o na morada indicada por este, sendo certo que o requerente a aceitou.



O requerente assumindo que a compra estava realizada, não mais se preocupou com esta. Não contactou com a requerente, nem sequer manifestou desagrado por não ter sido entregue a si próprio.

Nos termos do disposto no art 796 n.º 1 do CC, sob a epígrafe "risco" nos contratos que importem a transferência do domínio sobre certa coisa ou que constituam ou transfiram um direito real sobre ela, o perecimento ou deterioração da coisa por causa não imputável ao alienante corre por conta do adquirente.

Desta forma, não podendo determinar-se, nem o agente, nem o local, nem o momento onde os danos foram provocados, não podendo imputar-se ao profissional (requerida) a produção dos danos, sendo certo que o produto foi negligenciado, pois que esteve durante vários dias (de 11 a 23/12) no estabelecimento comercial onde o requerente labora e após o transporte deste pelo requerente (23/12), manteve-se até ao dia 31/12, em casa dos pais.

O produto esteve durante 20 dias, embalado, mas em constantes mudanças, que poderiam ter causado os danos reclamados. Desconhecem-se as condições em que foi desembalado, logo, tais vicissitudes que o requerente permitiu e condescendeu que se verificassem, afastam qualquer responsabilidade da requerida sobre os danos reclamados. Logo, o risco da perda ou deterioração do produto correm pelo requerente (adquirente).

Ainda mais,

Não se trata de uma desconformidade, não se trata de um defeito de fabrico, o produto em questão apresenta danos, graves, compatíveis com um manuseamento descuidado.

Para tal confronte-se à evidência as fotos juntas aos autos no documento pericial apresentado pela requerida. Aliás, neste, o parecer refere-se justamente à



existência de “danos na tela” afastando-se qualquer defeito de fabrico conforme pretendido e alegado pelo requerente.

Desta feita entende-se que não existe qualquer violação da legislação do consumo, quer seja a LDC (Lei de defesa do consumidor), quer a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, quer o DL n.º. 84/2021 de 18/10, quanto à conformidade dos bens, quanto à responsabilidade do profissional no caso de desconformidade, quer quanto ao ónus da prova e respetiva presunção.

Esta presunção é desde logo afastada por não se tratar de uma desconformidade como já se referiu supra, mas de um dano visível e acentuado.

Quanto à indemnização por danos não patrimoniais

Face ao que ficou exposto e desresponsabilizando-se a requerida pelos danos causados no produto encomendado pelo requerente, não será, pois, apreciado este pedido, por falta de fundamentação que o sustente.

- Decisão

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente porque improvada e, em consequência, absolve-se a requerida dos pedidos efetuados pelo requerente.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique.



Maia, 2/4/2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro