

Sentença

Processo nº 1734/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I – Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda para consumo.

II – A regulamentação específica, mais protetora do comprador consumidor, consiste em haver o legislador considerado o comprador – que seja consumidor – a parte mais fraca no respetivo negócio de compra e venda, e, por isso, carecido de uma maior proteção legal.

III – Dada a dificuldade da prova da existência do defeito/dano à data da entrega, a lei, protegendo o consumidor, consagra a presunção de que a falta de conformidade verificada dentro do referido prazo, faz presumir que o defeito já existia à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral;

1.2 A Reclamada apresentou contestação e esteve representada por mandatário;

1.3 O Reclamante pretende que a Reclamada seja condenada a:

- 1 - Substituir o equipamento; ou, subsidiariamente,
- 2 – Resolver o contrato com o conseqüente reembolso da quantia paga no valor de 218,89 Euros;
- 3 – Reembolsar as quantias cobradas pelo transporte do equipamento no valor de 9,66 Euros;

1.4 A Reclamada alega qualquer responsabilidade pelos danos alegados pelo consumidor no equipamento rececionado.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito entrega de um equipamento de substituição ou à resolução do contrato celebrado com a Reclamante e ainda ao reembolso do transporte suportado.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 03.11.23 o Reclamante adquiriu à Reclamada, por intermédio da plataforma online desta, uma Smart TV, pelo valor de 218.00 Euros, cf. doc 1;
2. Sensivelmente 2 a 3 semanas depois da aquisição, em data não precisa, o Reclamante alegou que constatou desconformidades no equipamento em causa, mais propriamente deixou de ligar;
3. O Reclamante contactou a Reclamada e o equipamento foi sujeito a reparação;
4. O Reclamante alegou ainda que aquando da entrega da TV, após a reparação, constatou que o equipamento não se fazia acompanhar do respetivo comando, referindo que o entregou aquando da entrega para reparação;
5. O Reclamante reclamou da situação alegando que o comando consta da ficha de entrega, alegando que só após a intervenção do Gabinete de Apoio ao Consumidor de Santa Maria da Feira, a Reclamada procedeu à entrega do comando, alegadamente errado;
6. O Reclamante referiu que a Reclamada lhe cobrou envios/ transporte do equipamento para verificação a efetuar ao abrigo da garantia legal, doc 5;
7. O Reclamante alega que teve de elucidar a Reclamada sobre o comando correspondente ao equipamento;
8. O Reclamante informou que a Reclamada informou que o equipamento já tinha sido enviado para a residência do Reclamante com o comando correto;
9. O Reclamante disse que após rececionar o equipamento, transportado pela transportadora contratada pela Reclamada, verificou que o equipamento se encontrava danificado em um dos lados, doc 3 e docs a páginas 52 a 55 dos autos;
10. O Reclamante alegou que informou a Reclamada de imediato, doc 3;
11. A Reclamada enviou vários emails ao Reclamante solicitando foto da etiqueta da Nacex (da transportadora), foto da embalagem danificada, foto da embalagem interior com proteções e foto da mercadoria danificada; docs 3 e 4;
12. A Reclamante alega que a Reclamada não ativou o respetivo seguro, Docs 3 e 4;
13. A Reclamada alega que a Reclamante adquiriu online um equipamento no dia 03.11.23, e que a respetiva compra foi rececionada em 06.11.23;

14. A Reclamada informou que a alegada anomalia do equipamento referida pelo Reclamante se traduziu na necessidade de atualização do software e que o levou a efeito;
15. A Reclamada informou que o Reclamante procedeu ao levantamento do equipamento em 22.12.23, tendo este alegado a falta do comando que dissera ter entregue;
16. A Reclamada alegou a rejeição de tal situação e que por mera cortesia entregou novo comando, tendo suportado os custos do mesmo, doc a páginas 41e 41 verso dos autos com teor reproduzido na contestação;
17. A Reclamante assumiu que a assistência enviou um comando que não correspondia ao equipamento em causa;
18. A Reclamada após a referida ocorrência abriu um pedido de assistência com a referência PAT AQ24/1052;
19. A Reclamada informou que procedeu à substituição do comando e que o configurou com o equipamento em causa;
20. A Reclamada alegou que em 17.07.23 foi informada pelo Reclamante que este não poderia proceder ao levantamento do equipamento;
21. A Reclamada face a tal indisponibilidade do Reclamante enviou o aparelho para a morada deste, através da transportadora , doc 4;
22. A Reclamada esclareceu que o Reclamante levantou o referido equipamento em um ponto de recolha no dia 19.07.23, tendo cumprido a obrigação a que se vinculou;
23. A Reclamada alegou que o Reclamante nunca enviou os elementos que ela solicitou, cf. ponto 11 da factologia elencada;
24. A Reclamada esclareceu ainda que só teve acesso às fotos da caixa;
25. A Reclamada alega que o Reclamante no momento do levantamento do bem no ponto de recolha da não referenciou qualquer dano na caixa ou o equipamento;
26. A Reclamada sublinhou que só em sede de audiência foram referenciadas fotos do equipamento alegadamente danificado e que as mesmas foram juntas posteriormente aos autos e que delas teve conhecimento, quando exerceu o princípio do contraditório, cf. página 66 dos autos;
27. A Reclamada alega que as referidas fotos referem-se a um canto de um ecrã, que não existe qualquer elemento identificativo do equipamento objeto dos presentes autos que permita ligar os danos ao equipamento;

28. A Reclamada alega ainda que as imagens disponibilizadas pelo Reclamante não referenciam a data em que foram tiradas, docs a páginas 52 a 55 e 59 a 63 dos presentes autos;
29. A Reclamada reiterou ainda que também a falta da etiqueta da transportadora aposta na caixa inviabiliza o acionamento da garantia;
30. A Reclamada enfatizou o facto de o Reclamante não ter remetido os elementos referidos no ponto 11 da factologia elencada em tempo, identificadores do transporte, dos detalhes da caixa e dos danos alegadamente ocorridos no equipamento;
31. A Testemunha da Reclamada, responsável pós-venda, declarou que os equipamentos saem em condições das instalações da Reclamada, em sacos bolha;
32. A Testemunha firmou ainda que testou a TV;
33. A Testemunha esclareceu que para responsabilizar a transportadora faltou a guia de transporte aposta na respetiva caixa e as fotos do equipamento a enviar aquando da respetiva solicitação pela Reclamada.

3.1.1 Dos Factos Provados

Fatos provados

Prova documental: 1, 6, 9, 10, 11, 12, 16, 21, 28.

Prova por declaração: 2, 3, 8, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33.

Factos não provados: 4, 5, 7.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento, os documentos protestados juntos e efetivamente juntos após a referida audiência, tendo sido observado o princípio do contraditório.

3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental, constante dos autos, e reiterada por declarações prestadas pelas partes e pela testemunha apresentada na audiência de julgamento.

O Reclamante, durante a audiência de julgamento, reiterou o afirmado na Reclamação inicial.

A Reclamada reiterou, também, a sua disponibilidade, desde o início, em resolver a situação, alegando a sua não responsabilidade pela falta de prova levada a cabo pelo Reclamante.

A presunção de que goza o consumidor só se verifica se ele lograr provar o facto conhecido para levar à presunção do facto desconhecido.

In casu, caberia ao consumidor provar que a TV, aquando da respetiva receção, vinha danificada.

O consumidor não logrou provar que os danos ocorreram antes de ter transportado a TV do ponto de recolha da transportadora para a sua residência.

O Consumidor não juntou a guia de transporte, nem apresentou fotos esclarecedoras do dano e da sua ligação ao equipamento objeto dos presentes autos.

As fotos apresentadas não possuem data, nem exibem o equipamento em causa na sua integralidade, nem o correspondente número/referência do equipamento em causa.

3.3 Do Direito

Estamos perante um contrato de compra e venda de um bem de consumo (Smart TV).

Ora, os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado de acordo com as legítimas expectativas do consumidor (artigo 4.º da Lei de Defesa do Consumidor).

Por seu turno, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável; ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa

razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem. Cf. artigo 7º, nº 1 do DL 84/2021 de 18 de outubro.

O profissional em caso de falta de conformidade, artigo 12º, nº 1 do citado DL, é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

A lei reitera que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade, artigo 13, nº 1 do citado diploma.

Importa, porém, sublinhar que a compra e venda do bem objeto dos presentes autos consubstancia, nos termos do artigo 3º alínea h) do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (versão atualizada) um «*Contrato celebrado à distância*», um *contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração*”.

Nos termos do artigo 10º do DL 24/2014, **Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento**, o legislador, nº 1, prevê que “*o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias*”

Por seu turno, o artigo 13.º, **obrigações do consumidor decorrentes da livre resolução do contrato, prescreve o seguinte:**

1 - Caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato nos termos do artigo 10.º, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito.

2 - Incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto nos seguintes casos:

- a) Quando o fornecedor acordar em suportar esse custo; ou*
- b) Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.*

3 - O consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização, no prazo previsto no n.º 1, ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato.

4 - O consumidor não incorre em responsabilidade alguma pelo exercício do direito de livre resolução, salvo o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

Perante a factologia apresentada e provada, não descurando o respetivo enquadramento legal, entende-se que o Reclamante celebrou um contrato de compra venda a distância, que não exerceu o direito de livre resolução no prazo assinalado por lei, conforme o afirma no ponto 3 da sua Reclamação inicial. Pelo que tal direito não lhe assiste.

Nos termos do artigo 11, n.º 1 DL 84/2021 de 18 de outubro, relativamente à entrega do bem ao consumidor, dispõe-se que:

1 - O bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem.

2 - Nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens.

Em suma, o risco corre por conta do comprador no momento em que este adquire a posse do bem.

Este regime é assim aplicado ao transporte do bem aquando da reparação pela Reclamada.

A questão decidida embora reportada, primeiramente, a uma alegada avaria que se consubstanciou em uma atualização de software, a qual a Reclamada procedeu à atualização, centra-se no transporte do equipamento das instalações da Reclamada para o ponto de recolha do bem e, seguidamente, para a residência do Reclamante, já por sua conta e risco.

Discutiu-se ainda a título incidental, mas sem expressividade para a questão a decidir, a problemática da entrega ou não do comando pelo Reclamante à Reclamada aquando da entrega do equipamento para reparação, facto não provado, muito embora a Reclamada tivesse providenciado ao envio de um comando por cortesia.

Contudo, este comando não correspondia ao equipamento em causa, tendo sido, posteriormente, reposto e conexionado com o bem em causa.

Por conseguinte, centremo-nos no transporte.

O consumidor, ora Reclamante, recolheu o equipamento no ponto de recolha da transportadora indicada pela Reclamada, não tendo procedido à inspeção do bem nesse mesmo local, portanto, aquando da respetiva receção do equipamento, tendo, seguidamente, transportado, por seu próprio meio, a caixa com a TV para a sua residência.

O Reclamante apresentou reclamação perante a Reclamada, não tendo logrado fazer prova do dano ocorrido, que alega.

Vejamos,

As fotos enviadas não evidenciam que se trata da TV adquirida e agora reparada, apenas retratando um canto de um equipamento.

Aquelas não exibem a data em que foram tiradas, não conseguindo demonstrar qual o equipamento danificado e muito menos que o alegado dano se reporta ao equipamento vendido e reparado pela Reclamada.

Não existe qualquer prova da referência/número do equipamento.

O Reclamante não juntou a guia de transporte para possibilitar o acionamento da garantia pela Reclamada junto da transportadora em causa, para além dos outros elementos referidos na factologia, cf. ponto 11.

Embora o consumidor beneficie de uma presunção de desconformidade consubstanciada pelo DL 84/2021, o artigo 349º do CC, que retrata a figura da presunção, diz-nos que a lei ou o julgador só podem retirar uma ilação perante um facto conhecido para firmar um facto desconhecido.

Ora, o consumidor tem, assim, de provar o dano, para que se tenha o bem por desconforme, se presume a sua desconformidade, desde o momento que lhe fora entregue.¹

¹ Neste sentido cf., Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, 13-09-2022, disponível em: <https://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/c3fb530030ea1c61802568d9005cd5bb/5a21078d7a8eaa5a802588d400320cb6?OpenDocument>

4. Decisão

Nestes termos, absolve-se a Reclamada dos pedidos formulados pelo Reclamante.

Notique-se.

Porto, 30.11.24

A Juiz-Árbitro

Maria João Almeida