

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO****Sentença****Processo nº 974/22****Reclamante:****Reclamada:****Sumário**

**I - Para efeitos do disposto no art. 913.º, n.º 1, do CC são somente atendíveis os vícios que desvalorizem a coisa e os que impeçam a realização do fim a que a coisa se destina (atendendo-se à função normal das coisas da mesma categoria quando aquele não resulte do contrato), bem como a falta de qualidades asseguradas pelo vendedor ou aquelas que sejam necessárias para o fim constante do contrato (ou, se dele não constar, a função das coisas da mesma categoria), não se distinguindo entre vícios ocultos ou vícios aparentes.**

**II - O art.914º do CC confere ao comprador ainda o direito de exigir do vendedor a reparação da coisa ou, se for necessário e esta tiver natureza fungível, a sua substituição.**

**III - Com o preceituado no art. 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31-07, versão atualizada, e com o disposto no art. 6.º do DL n.º 67/2003, de 08-04 pretendeu-se proteger o comprador/consumidor da irresponsabilidade que pode gerar uma cadeia de intermediários ou da dificuldade de se poder responsabilizar o produtor do bem.**

**IV - *Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor, cf. art. 6º do DL nº 67/2003.***

**1. Relatório**

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1.2 O Reclamantes pretende que a Reclamada repare o equipamento às suas expensas ou proceda à substituição daquele por outro da mesma gama e valor ou, subsidiariamente, que proceda à devolução da quantia paga (599,00 Euros).

1.3 A Reclamada refutou qualquer responsabilidade, alegando que o equipamento encontra-se fora do período de garantia.

## 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à reparação do equipamento ou à sua substituição ou subsidiariamente ao valor pago.

## 3. Fundamentação

### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu no dia 15 de novembro de 2020 uma TV QLED, modelo QE50Q60TAU 4K SM, com o nº de série 0F093HENAOO262, da marca Samsung pelo valor de 599,00 Euros;

2. Em meados de janeiro de 2024, o referido equipamento começou a exibir linhas horizontais no ecrã e a ligar-se e desligar-se continuamente, só parando quando desligada a corrente elétrica;

3. O Reclamante alegou que, após várias pesquisas em *blogs* da Reclamada, verificou que o problema da sua TV era comum e transversal a alguns modelos

4. O Reclamante declarou que o problema apresentado na sua TV não era propriamente uma avaria, mas um problema de fabrico, o qual provoca o chamado *loop* infinito ou vício oculto;

5. O Reclamante informou ainda que tal problema afetou milhares de consumidores, tendo a Samsung, em alguns países, levado a efeito uma *recall* dos modelos, reparando, ou devolvendo o preço pago, através de vouchers aos consumidores afetados;

6. O Reclamante esclareceu ainda que o problema está divulgado pela *internet* em todo o mundo onde a marca opera;

7. O Reclamante alegou que entrou em contacto com a Reclamada através do apoio cliente/suporte técnico, tendo sido informado que o seu equipamento já se encontrava fora

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

do período de garantia legal, pelo que a reparação ficaria a cargo do Reclamante e sob orçamento;

8. O Reclamante não aceita a posição da Reclamada, tendo apresentado reclamação no respetivo livro de reclamações, doc 2;

9. A Reclamada respondeu ao Reclamante em 19 de fevereiro de 2024, alegando que o produto em causa estava fora da garantia, doc 3;

10. O Reclamante apresentou também uma exposição à Direção Geral do Consumidor, com o nº DGC/DSCC/RECL/476/2024, doc 1;

11. A Testemunha do Reclamante, \_\_\_\_\_, reafirmou o relatado pelo Reclamante nas suas declarações de parte;

12. A Reclamada, através do seu Mandatário, refutou qualquer responsabilidade, pois o bem já se encontrava fora da garantia legal.

#### 3.1.1 Dos Factos:

Resultam provados todos os factos.

Por prova documental, factos 8, 9, 10.

Por prova por declaração, factos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

#### 3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

A Reclamada, na audiência de julgamento, reiterou o afirmado contestação, informando que a \_\_\_\_\_ em Portugal não procedeu a *recall* dos produtos e que a TV do Reclamante estava fora da garantia legal.

Ficou provado, face às informações divulgadas e ao comportamento assumido pela \_\_\_\_\_ em outros países, que estamos perante um vício oculto, comum a vários modelos, inclusive o do Reclamante.

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 3.3 Do Direito

Estamos perante uma relação jurídica de consumo, consubstanciando um contrato de compra e venda, disciplinado pelo DL n.º 67/2003, de 08 de Abril, atualmente revogado, mas em vigor à data da aquisição do bem pelo Reclamante (15 de novembro de 2020).

O Reclamante é consumidor nos termos do artigo 1º B, alínea a) «*Consumidor*», *aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho*; e a Reclamada, profissional, exercendo uma atividade económica com o intuito de alcançar benefícios, alíneas c) e d).

Verificou-se que, sensivelmente ao fim de 3 anos, o equipamento revelou problemas no ecrã e no sistema de ligar e desligar.

O legislador refere que o vendedor deve entregar ao consumidor, *in casu*, um bem que possua qualidades e desempenho habituais relativamente a bens do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem, cf. artigo 2º, alínea d) do mesmo diploma.

Refere o DL 67/2003 no seu artigo 3.º o seguinte:

*1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.*

*2 - As faltas de conformidade que se manifestem **num prazo de dois** ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.*

Face à situação dos autos, verificamos que o equipamento já se encontra fora do período de garantia.

Importa ter presente, no âmbito do nosso ordenamento, a tutela jurídica em sede de vícios na coisa.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

De acordo com o disposto no artigo 913º, nº1 do CC que “*Se a coisa vendida sofrer de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destina, ou não tiver as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização daquele fim, observar-se-á, com as necessárias adaptações, o prescrito na secção precedente, em tudo quanto não seja modificado pelas disposições dos artigos seguintes*”.

Nos termos do referido artigo, só são atendíveis os seguintes vícios: os defeitos que desvalorizem a coisa; **os que impeçam a realização do fim a que a coisa é destinada, atendendo-se quando esse fim não resulte do contrato, à função normal das coisas da mesma categoria**; a falta de qualidades asseguradas pelo vendedor; a falta de qualidades necessárias para a realização do fim constante do contrato ou, se deste não constar o fim a que se destina, do que corresponde à função das coisas da mesma categoria.

O Código Civil não distingue vícios ocultos de vícios aparentes ou reconhecíveis, relevando uns e outros desde que se integrem numa das categorias de vícios previstos no citado art.913ºnº1.

Calvão da Silva defende que “*a venda de coisa defeituosa respeita à falta de conformidade ou de qualidade do bem adquirido para o fim (específico e/ou normal) a que é destinado. E, na premissa de que parte o Código Civil para considerar a coisa defeituosa, só é directamente considerado o interesse do comprador/consumidor no préstimo ou qualidade da coisa, na sua aptidão ou idoneidade para o uso ou função a que é destinada, com vista à salvaguarda da equivalência entre a prestação e a contraprestação subjacente ao cumprimento perfeito ou conforme ao contrato*”.<sup>1</sup>

**O art.914º do CC confere ao comprador o direito de exigir do vendedor a reparação da coisa ou, se for necessário e esta tiver natureza fungível, a sua substituição.**

**Face a data da compra, há que ter presente, conforme referido, o disposto no Decreto-Lei nº67/2003 de 8 de abril. Embora não divergindo integralmente do conceito de venda defeituosa previsto no artigo 913º do CC, vem dispor no artigo 2º, nº1 que “o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes**

<sup>1</sup> Compra e Venda de Coisas Defeituosas, Conformidade e Segurança - 5ª Edição), editor: Edições Almedina, março de 2008.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

com o contrato de compra e venda”; e no seu nº 2 que se presume “(...) que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos:

a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;

b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite;

c) Não serem adequados às utilizações dadas aos bens do mesmo tipo

d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;

e ainda no seu nº3 “Não se considera existir falta de conformidade, na acepção do presente artigo, se, no momento em que for celebrado o contrato, o consumidor tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la...”.

**Dispõe, ainda, o artigo 6º do DL 67/2003, que "sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o devedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição", sendo certo que, para efeitos deste diploma, "entende-se por «produtor», (...) o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia" cfr. artigo 1º B, alínea d) do citado diploma**

Pretendeu-se com esta legislação, que transpôs uma diretiva europeia, proteger o comprador/consumidor defendendo-o da irresponsabilidade que se pode gerar numa cadeia de intermediários ou defendendo da dificuldade de poder vir a responsabilizar o produtor do bem.

Na verdade, o Reclamante adquiriu um bem com defeito, pelo que tem direito, independentemente da garantia, a exigir a reparação da coisa, e dado possuir natureza fungível, a substituição da mesma.

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Verifica-se grande similitude entre o regime do mencionado DL e do Código Civil relativamente ao regime da reparação ou substituição de coisas defeituosas, objeto de compra e venda.

Porém o regime do mencionado DL pressupõe que o consumidor escolha o meio que pretende no âmbito da responsabilidade direta do produtor, artigo 6º, nº 1.

Dada a constatação do defeito e o procedimento de *recall* utilizado pela Samsung em outros países, que não Portugal, poderá afirmar -se que a Reclamada conhecia o vício e a falta de qualidade que bens daquele modelo padeciam.

O comprador denunciou o defeito, muito embora cerca de três anos depois da compra, pelo que terá direito à reparação do bem.

A reparação evidencia-se como meio idóneo face à factologia provada e ao conhecimento em geral, pois o equipamento possui defeito de fabrico, pelo que deve ser reparado.

Não tendo o consumidor escolhido o meio, apenas os indicou (reparação, substituição, devolução da quantia paga) entende-se, segundo um critério equitativo, de maior sustentabilidade, que deveremos lançar mão da reparação.

#### 4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a proceder à reparação do bem do Reclamante.

Notique-se.

Porto, 13.10.24

A Juiz Árbitro

