

Sentença

Processo nº: 2795//2024

Reclamante:

Reclamada: .

Sumário

I - Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda para consumo, que se regula, além das regras gerais do Código Civil, da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho – que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores –, e de outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente o Dec. Lei n.º 84/2021, de 18/10, que *“procede à transposição para o direito interno da Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores”*.

II -Dada a dificuldade da prova da existência do defeito à data da entrega, quando ele se manifesta ao longo de um período relativamente longo, 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 O Reclamante pretende a resolução do contrato pelo facto da Reclamada se ter recusado a reparar o equipamento que alega estar na garantia;

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada refutou qualquer responsabilidade alegando má utilização do consumidor.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à resolução do contrato.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 30.04.23, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada, na loja de Vila Nova de Gaia, uma televisão marca LG, modelo OLED65C24L.AEU, pelo preço de 1400,00 €, doc 1;
2. O Reclamante alegou que volvidos 18 meses da aquisição, tendo a TV pouco utilização, a mesma começou a apresentar manchas em determinadas zonas do ecrã, efeito *burn-in*, cf. Doc 2;
3. Tal desconformidade afeta o bom funcionamento do aparelho dado as características do mesmo;
4. O Reclamante alega que tal não se mostra normal numa TV que se vende como nova;
5. O Reclamante denunciou a situação junto da Reclamada, primeiramente de forma presencial, não tendo obtido qualquer assistência, e, posteriormente, por meio de reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 3;
6. O Reclamante afirmou que o aparelho tem pouca utilização;
7. O Reclamada respondeu à reclamação efetuada, informando que o painel está marcado devido à utilização de imagens, ou parte delas, estáticas, durante longos períodos, sendo que tal situação vem referida no manual de instruções, situação que deve ser evitada neste tipo de tecnologia, não padecendo a TV qualquer desconformidade, doc 3;
8. O Reclamante alegou que a Reclamada nunca disponibilizou qualquer relatório técnico sobre a TV, sublinhando que a Reclamada nunca se disponibilizou a recolher e a analisar o equipamento em causa;
9. O Reclamante declarou que aquando da compra da TV entrou no site da Reclamada tendo verificado que esta tinha o modelo por si pretendido;
10. O Reclamante referiu que o vendedor da Reclamada foi saber se havia caixa, pois tratava-se de um aparelho de exposição;

11. A Testemunha da Reclamada, responsável do equipamento tecnológico do Arrábida Shopping, referiu que a assistência viu fotos da TV;

12. A testemunha referiu ainda que na loja os equipamentos não exibem imagens estáticas;

13. A testemunha desconhece se no momento da compra esclareceram o Reclamante sobre a necessidade de realizar *refresh rate*.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos, excetuando-se o facto 7, dado como não provado,

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 5 documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13 por declarações, em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Dada a ausência de qualquer relatório técnico e da respetiva recolha do equipamento para análise não ficou ilidida a presunção de desconformidade do equipamento.

4. Do Direito

O Regime consagrado no DL 84/2021 de 18 de outubro, regime, de aplicação especial face ao previsto no Código Civil, prevê a sua aplicabilidade quando em causa esteja um contrato de compra e venda configurável como uma relação de consumo, ou seja, celebrado entre profissionais e consumidores (cfr. artigo 1.º e 2º do referido Decreto-Lei).

Para o que nos ocupa, assume-se como consumidor *“uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”* e como Profissional, *“uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para*

fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei”

Deste modo, vê-se esclarecida a aplicação do regime especial relativo à venda de bens de consumo e garantias a ela respeitantes.

Daqui resulta para a Reclamada, numa clara lógica de tutela do consumidor, um dever de entrega ao consumidor um bem conforme com o contrato celebrado, artigos 5º, 6º, e 7º.

Ao que acresce presunção de não conformidade, artigo 12.º

Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 — O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Por outro lado, e com relevo acrescido, prevê o artigo 13º do referido diploma, que:

1 — 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.

Tal presunção de não conformidade surge no contexto de uma responsabilidade objetiva do vendedor.

Nestes termos, provada a falta de conformidade do bem objeto de venda, afigura-se prescindível a formulação de qualquer juízo de censurabilidade do vendedor ou o apuramento de qualquer nexo de imputação.

Pelo contrário, desde que revelada a existência de desconformidade com o contrato, impende sobre o vendedor a obrigação de responder perante o consumidor.

Só assim não ocorrerá, esclareça-se, quando o vendedor/Reclamada logre demonstrar que a desconformidade em causa é incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Face a tal regime e às normas contidas na Lei de Defesa dos Consumidores, conclui-se pela existência de um regime especial relativamente às regras gerais do Código Civil, derogando-as sempre que estas se revelem incompatíveis no seu campo de aplicação, *in casu*, relações de consumo.

Tal regime consagra uma manifesta proteção do consumidor, desde logo, ao considerar um critério objetivo, aptidão da coisa, idoneidade e qualidades intrínsecas hábeis a satisfazer os fins e os efeitos a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, e, também, um critério subjetivo, atribuindo relevância às legítimas expectativas do consumidor, cf. artigos 6º e 7º do DL 84/2021.

Por outro lado, a responsabilidade do vendedor, no regime da venda de bem de consumo, aproxima-se de uma responsabilidade objetiva, no âmbito da qual, perante o consumidor, será irrelevante a responsabilidade que o vendedor tenha tido na desconformidade.

De onde, é manifesto que resulta da factualidade dada como provada que o bem possuía uma desconformidade, não tendo sequer o consumidor sido informado da necessidade de realizar *refresh rate*.¹

Tendo em conta que a Reclamada não apresentou provas suficientes para demonstrar que tal se deveu a mau uso por parte do consumidor, conclui-se que:

A Reclamada não cumpriu com a sua obrigação de garantir que o produto estivesse em conformidade com o contrato, não tendo informado devidamente o consumidor relativamente à tecnologia em causa nos termos do artigo 8º da LDC, pelo que deve o contrato ser resolvido entre as partes, nos termos do artigo 15º do DL 84/2021.

5. Decisão

Declara-se resolvido o contrato entre as partes, pelo que deve ser restituído tudo o que houver sido prestado.

Deve a Reclamada devolver a quantia paga pelo Reclamante no montante de 1400, 00 euros e deve ser agendada o levantamento do equipamento pela Reclamada, em dia e hora a combinar com o Reclamante.

Condena-se a Reclamada a devolver ao Reclamante as taxas de arbitragem no montante de 30,00 Euros.

¹ Significa a taxa de atualização de uma TV, ou seja o número de vezes por segundo que o ecrã é atualizado com uma nova imagem.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP.

Porto, 19.01.25

A Juiz-Árbitro

Manoel João Almeida