



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 2383/2015

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – Com data de 14.10.2015, CECÍLIA, identificada nos autos, intentou a presente acção contra “S.A.”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, diz a requerente que:

- i. A requerida tem por escopo social a comercialização de artigos elétricos e eletrodomésticos, importações e exportações.
- ii. Em 15 de Setembro de 2013, a aqui requerente adquiriu, para utilização pessoal, no estabelecimento da requerida sito no concelho de Matosinhos, um tablet marca A, modelo V.
- iii. Despendeu, para o efeito, a título de preço, a quantia de 629,00 euros.
- iv. Em abril de 2015, a demandante apercebeu-se, que inclinando o tablet por vezes desligava—se e apareciam faixas cinzentas na diagonal.
- v. Do sucedido deu conhecimento à requerida em Vila Nova de Gaia, em 01 de maio de 2015, entregando-lhe o tablet para reparação.
- vi. volvidos 30 dias, em 31 de maio de 2015, a requerente dirigiu-se À loja para saber o estado de reparação, tendo sido informada de um orçamento no valor de 395,41 euros, acrescido IVA, para reparação do tablet.
- vii. Indignada, procedeu a uma reclamação que verteu no livro de reclamações disponibilizado pela requerida.
- viii. A demandante voltou às instalações a 14 de junho de 2015 para levantar o equipamento, após alguns testes efetuados pela requerida.
- ix. A demandante, em 04 de julho de 2015 voltou às instalações da requerida referindo que o tablet continuava a apresentar o mesmo problema além de ter passado a efetuar seleções aleatórias automáticas.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- x. Em 26 de julho de 2015, a requerente procedeu ao levantamento do tablet, com a nota técnica da ASUS informando, apenas, o problema ser irreparável ou cliente não concordar.
- xi. A requerente voltou às instalações da requerida, pela terceira vez, dando conta que o tablet apresentava mais problemas que os inicialmente apresentados pois não carregava, ainda que ligado à corrente elétrica e, quando desligado, demorava mais de 24h para um ciclo completo de carga.
- xii. Em 29 de agosto de 2015 a requerente levantou novamente o equipamento, tendo a requerida informado aquela que foram substituídos componentes.

III – Em conclusão, o requerente pede, primariamente, que seja declarado resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre requerente e requerida, e, por via disso, condenando-se esta no pagamento à requerente da quantia de 629 euros; e, subsidiariamente, se assim não se entender, a condenação da Requerida a suportar a reparação do tablet, a expensas desta.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 4 a 10, e indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 11).

A CONTESTAÇÃO

Regularmente citada, a requerida não apresentou contestação escrita nem indicou prova testemunhal.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

A Requerida subscreveu declaração, datada de 11.01.2008, de adesão plena a este Tribunal Arbitral, aceitando a arbitragem como forma de resolução dos conflitos de consumo originados em vendas de bens ou serviços efectuados no Porto, Maia, Matosinhos e Vila Nova de Gaia. (fls. 16).

Frustrada a tentativa de conciliação (fls. 17), realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 22-23). Ali a Requerida juntou aos autos os documentos constantes de fls. 18 a 19, sobre os quais a Requerente nada disse; por sua



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

vez, a Requerente juntou os documentos constantes de fls. 20 a 21, relativamente aos quais a Requerida nada disse.

Acresce que, igualmente na audiência de julgamento, foi proferido despacho solicitando à Requerente que viesse juntar aos autos documentos comprovativos de ter feito o pagamento integral das prestações do crédito ao consumo a que, de acordo com as declarações prestadas, terá recorrido para a aquisição do equipamento discutido na presente acção. Na sequência de tal despacho, e no prazo fixado, a Requerente veio aos autos juntar os documentos constantes de fls. 25 a 26, relativamente aos quais a Requerida, deles notificada, nada disse.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevindo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se assiste ao Requerente o direito à resolução do contrato de compra e venda do “tablet” discutido na presente acção; e, em caso negativo, se assiste à requerente o direito a exigir que a Requerida suporte, a expensas suas, o custo da reparação daquele “tablet”.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se provada a seguinte factualidade:

- a) A requerida tem por escopo social a comercialização de artigos elétricos e eletrodomésticos, importações e exportações.
- b) Em 15.09.2013, a Requerente adquiriu no estabelecimento da requerida sito no concelho de Matosinhos, um tablet marca A, modelo V, no estado de novo.
- c) O preço da compra e venda referida em b) foi de 629,00 euros.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- d) Para financiar o pagamento do preço referido em c), a Requerente recorreu a crédito, com pagamento em prestações, junto do Banco.
- e) A Requerida recebeu o pagamento da integralidade do preço referido em c).
- f) A Requerente já pagou integralmente as prestações do crédito referido em d).
- g) Aquando do referido em b), a requerida entregou o dito tablet à Requerente.
- h) A requerente adquiriu o tablet referido em b) para uso não profissional daquela.
- i) Em dia não concretamente apurado de abril de 2015, a Requerente apercebeu-se, que, quando inclinado, o tablet, sem explicação aparente, por vezes desligava-se e apareciam no respectivo ecrã faixas cinzentas na diagonal que impediam a visualização correcta dos conteúdos e a correcta utilização táctil do ecrã.
- j) Do referido em i), a Requerente deu conhecimento à Requerida em loja desta sita em Vila Nova de Gaia, em 01.05.2015.
- k) Aquando do referido em j), a Requerente entregou à Requerida o tablet para reparação.
- l) Em 31.05.2015, a requerente dirigiu-se à loja para saber o estado de reparação.
- m) Aquando do referido em l), a Requerida informou a Requerente que o tablet ainda estava nos serviços de assistência técnica da marca mas que não tinha sido reparado, e que não ia ser reparado ao abrigo de garantia, bem como que o orçamento para a reparação, a expensas da requerente, seria de de 395,41 euros, acrescido de IVA.
- n) Atento o referido em m), a Requerente recusou suportar o custo da reparação e, no mesmo dia 31.05.2015, a Requerente apresentou reclamação escrita no livro de reclamações da Requerida, nos termos constantes de fls. 9 e que aqui se dá por reproduzida.
- o) A Requerente voltou às instalações da requerida em 14.06.2015 para levantar, e levantou, o tablet depois de este ter regressado dos serviços de assistência técnica da marca.
- p) Em 04.07.2015 a Requerente voltou às instalações da requerida informando esta de que o tablet continuava a apresentar o mesmo problema referido em i) e, além disso, passou a efetuar seleções aleatórias automáticas, que consistia em, no sistema operativo “Windows” assinalar e executar funções sem prévio comando (dado de forma táctil ou outra) para o efeito, designadamente, ao abrir um menu, fazer logo



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- selecção aleatória de ícones após correr automaticamente várias opções e quando seleccionava automaticamente uma, não permitia alteração por parte da Requerente.
- q) Aquando e por causa do referido em p), a Requerente, no mesmo dia 04.07.2015, deixou novamente o tablet na loja da Requerida para ser enviado para a assistência técnica da marca.
- r) A assistência técnica da marca não procedeu à reparação e manteve como orçamento para eventual reparação, a expensas da Requerente, o valor igual ao referido em m).
- s) A Requerente não concordou em pagar a expensas suas a reparação e levantou o tablet da loja da Requerida em 26.07.2015.
- t) Em 01.08.2015 a Requerente voltou a deslocar-se a loja da Requerida informando que, além das anomalias referidas em i) e p), o tablet tinha passado a, quando devidamente ligado à corrente, não carregar a bateria quando o tablet estava em funcionamento, e a demorar muito mais tempo que o normal – que era de cerca de 90 minutos – a completar a carga completa da bateria, concretamente cerca de 24 horas.
- u) Aquando e por causa do referido em t), a Requerente, no mesmo dia 01.08.2015, deixou novamente o tablet na loja da Requerida para ser enviado para a assistência técnica da marca.
- v) A assistência técnica da marca procedeu substituição de peças para reparação da anomalia quanto ao carregamento da bateria referida em t).
- w) Após o referido em v), a Requerente levantou o tablet em loja da Requerida em 29.08.2015.
- x) Nos dias imediatamente a seguir ao referido em w), a Requerente constatou que, apesar da intervenção para reparação referida em v), o tablet, além das anomalias referidas em i) e p), mantinha anomalias quanto ao carregamento da bateria, por, embora ter passado a carregar quando, devidamente ligado à corrente e em funcionamento, continuou a demorar um tempo anormalmente longo para completar a carga completa, cerca de 12 horas.
- y) A presente acção foi intentada em 14.10.2015.

MOTIVAÇÃO:

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento, do depoimento testemunhal, e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta que, em 15.09.2013, a Requerente adquiriu à Requerida, num estabelecimento comercial desta, um dispositivo electrónico/informático denominado “tablet”, através de um contrato de compra e venda (cfr. arts. 874º e 879 Cód. Civil), tendo por objecto o “tablet” da marca e modelo referidos em b) dos factos provados, no estado de novo, e pelo preço de 629,00 euros; sendo que a Requerida, enquanto vendedor, entregou à Requerente o referido “tablet” naquele mesmo dia.

A coisa vendida foi, assim, uma coisa móvel corpórea (e duradoura), não estando o contrato legalmente sujeito à observação de forma ou formalidades especiais (art. 219º Cód. Civil).

No caso em apreciação, tendo o bem sido comprado para fins não profissionais da Requerente (cfr. h) dos factos provados), constata-se que aquele contrato de compra e venda foi celebrado entre um vendedor profissional e um consumidor (*in casu*, a Requerente). Consequentemente, constitui um contrato de compra e venda de consumo – sujeito ao regime das garantias relativas à venda de bens de consumo previsto no Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril, com a redacção resultante das alterações introduzidas pelo Decreto-lei nº 84/2008, de 21 de Maio (cfr. Art. 1º-A) – e é fonte de uma relação jurídica de consumo – sujeita subsidiariamente às regras da Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor).

Com efeito, no caso em apreciação, a requerente é de qualificar como *consumidor* (nos termos dos arts. 1º, nº 3/a) Dec.-Lei nº 143/2001, 1º-B/a) do Decreto-Lei nº 67/2003 e 2º, nº 1, da Lei nº 24/96), enquanto a Requerida é de qualificar como *fornecedor* (nos termos do art. 1º, nº 3/b) Dec.-Lei nº 143/2001) e *vendedor* (nos termos



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

do art. 1º-B/c) do Decreto-Lei nº 67/2003), e a coisa vendida é de qualificar como *bem de consumo* (nos termos do art. 1º-B/b) do Decreto-Lei nº 67/2003).

A Lei de Defesa do Consumidor, no seu artigo 4º, estabelece que “*Os bens e serviços 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 às legítimas expectativas do consumidor*”.

Acresce que o vendedor está obrigado a entregar ao comprador-consumidor bem de consumo que seja conforme com o contrato de compra e venda (art.2º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003).

O bem de consumo, entregue pelo vendedor ao comprador-consumidor, presume-se que não é conforme com o contrato quando ocorra, entre outros factos previstos na lei, o seguinte:

- «*não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem*» (art. 2/d) Decreto-Lei nº 67/2003).

Ora, no caso em apreciação, os factos provados (*maxime*, atento o constante de i), p), t) e x) dos factos provados dos factos provados) são subsumíveis à presunção de desconformidade do bem com o contrato prevista naquela alínea d) do art. 2º Decreto-Lei nº 67/2003.

Todavia, a lei ressalva que «*Não se considera existir falta de conformidade, na aceção 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 ou se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor*» (art. 2º, nº 3, Decreto-Lei nº 67/2003).

Ora, não foi alegado nestes autos nem foram provados factos que apontassem para considerar-se que a Requerente, no momento em que celebrou o contrato com a Requerida, tivesse conhecimento da falta de conformidade que veio denunciar ou que não pudesse razoavelmente ignorá-la.

Importa ter em conta que sobre o vendedor impende o dever de responder perante o comprador-consumidor por qualquer falta de conformidade que existisse no momento em que entregou a este o bem de consumo (art. 3º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003), sendo



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

que o vendedor responde por tal desconformidade anterior ao momento da entrega, mesmo sem culpa sua; acresce que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da entrega daquele bem, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando essa presunção for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art. 3º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003).

Ora, do constante de b), i), p), t) e x) dos factos provados, resulta inequivocamente que a falta de conformidade discutida na presente acção manifestou-se dentro do prazo de dois anos a contar da entrega do bem; pelo que, nos termos do citado art. 3º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003, será de presumir a anterioridade da desconformidade em relação ao momento da entrega do bem à Requerente, salvo se, no caso em apreciação, aquela presunção for **incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade**.

Ponderada a prova produzida, não se afigura que, no caso em apreço, a referida presunção seja incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Acresce, ainda, que a Requerida não logrou provar que as referidas desconformidades do tablet tenham resultado de uso anormal ou indevido, ou imprudência do Requerente.

Em suma, no caso em apreciação opera a supra citada presunção legal de anterioridade da desconformidade em relação ao momento da entrega do bem à Requerente, não tendo a Requerida logrado ilidir tal presunção (designadamente provando que a causa da desconformidade foi ulterior à entrega, sendo imputável ao comprador, ou a terceiro, ou ter sido devida a caso fortuito).

Em caso de falta de conformidade do bem entregue com o contrato, como “remédios” o consumidor tem direito a que a conformidade «seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (artigo 4º, nº 1, do DL 67/2003).

Ora, preceitua o art. 4º, nº 5, Decreto-Lei nº 67/2003 que o consumidor pode exercer qualquer destes direitos, salvo se, no caso concreto, tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais (previstos no art. 334º do Código Civil).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No caso em apreciação, o Requerente optou por, inicialmente, exercer o direito à reparação, conforme demonstraram os factos provados. Todavia, de acordo com os factos provados, não só a reparação sem custos para a Requerente foi-lhe repetidamente negada após várias e sucessivas análises ao tablet pela assistência técnica da marca, como a intervenção realizada com vista à reparação (apenas) da desconformidade quanto ao carregamento da bateria, não foi bem sucedidas uma vez que essa desconformidade não foi eliminada, além de permanecerem – por não terem sido reparadas – as restantes desconformidades.

Na presente acção, intentada em 14.10.2015, a Requerente veio pedir, primariamente, que fosse julgado resolvido o referido contrato de compra e venda que celebrou com a Requerida. Note-se que, por um lado, o tablet já foi várias vezes analisado pela assistência técnica da marca e foi realizada já pelo menos uma intervenção para reparação e, apesar disso, a conformidade não foi reposta por se manter(em) desconformidade(s).

Analisados e ponderados todos os factos considerados provados e não provados, não é de considerar abusivamente exercido pela Requerente o direito de resolução do contrato, por se traduzir num exercício que não excede manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico daquele direito (art. 334º Cód. Civil).

Resta analisar se a falta de conformidade se manifestou dentro do prazo de garantia legal e se a Requerente exerceu tempestivamente o(s) seu(s) direito(s).

O consumidor pode exercer os referido direitos que a lei lhe confere para a reposição da conformidade do bem (e, portanto, também o *direito de resolução*), quando a falta de conformidade se manifestar dentro de dois anos a contar da entrega do bem, quando este – como no caso em apreciação – se trate de coisa móvel, em estado de novo (art. 5º, nºs 1 e 2 “*a contrario sensu*”, Dec.-Lei nº 67/2003). Se o consumidor não exercer aqueles direitos dentro do referido prazo, a lei determina que eles caducam (art. 5º-A, nº 1, Dec.-Lei nº 67/2003).

Sendo que, para exercer aqueles direitos, e caso se trate – como no caso em apreciação – de bem móvel, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

conformidade num prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado (art. 5º-A, nº 2, Dec-Lei nº 67/2003).

No caso em apreciação, ficou provado que a falta de conformidade foi denunciada à Requerida dentro daquele prazo.

Acresce que, nos termos do nº 7 do art. 5º do Dec.-Lei nº 67/2003, o prazo (de dois anos) de garantia previsto nº 1 do mesmo normativo legal, suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens (nomeadamente, como no caso em apreciação, quando e enquanto o consumidor está privado do uso do bem por este ter sido entregue para reparação, até lhe ser novamente restituído).

Assim, conclui-se que, no caso em apreciação, a falta de conformidade se manifestou dentro do prazo de garantia e o Requerente exerceu tempestivamente e legitimamente o direito à reposição da conformidade, sem encargos, por meio de resolução do contrato.

Nos termos do artigo 406º, nº 1, Código Civil «*O contrato (...) só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei*». Ora, nos termos gerais do artigo 432º, nº 1, Código Civil, «*É admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção*»; no caso em apreciação, o fundamento da resolução é a (persistente) desconformidade do bem de consumo com o contrato.

A resolução do contrato é feita por declaração motivada do consumidor dirigida ao profissional, de acordo com o artigo 436º, nº 1, Código Civil, nos termos do qual «*a resolução do contrato pode fazer-se mediante declaração à outra parte*». No caso em apreciação, a Requerente pediu na presente acção (na petição inicial apresentada e que foi levada ao conhecimento da Requerida através da citação) que fosse julgado resolvido o contrato celebrado com a Requerida, condenando-se esta no pagamento àquela da quantia de 629,00 euros (preço que a Requerente pagou e que a Requerida recebeu, a título de preço da compra e venda discutido na presente acção).

Quanto aos efeitos da resolução do contrato relativamente às partes, «na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico (...)» e «tem efeito retroactivo, salvo se a retroactividade contrariar a vontade das partes ou a finalidade da resolução (arts. 433º e



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

434º, nº 1, Código. Civil). E, nos termos art. 289º Código Civil, «Tanto a declaração de nulidade como a anulação do negócio têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente».

No caso em apreciação, a retroactividade da resolução do contrato não é contrariada pela vontade das partes nem pela finalidade da resolução, e a restituição em espécie do que foi prestado, de parte a parte, é possível.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção procedente, e, em consequência, declara-se resolvido o contrato de compra e venda discutido na presente acção e, por via disso, condena-se a Requerida a restituir à Requerente a quantia de 629,00 € (*seiscentos vinte e nove euros*), mediante a devolução pela Requerente à Requerida do “tablet” marca A, modelo V, objecto daquele contrato.

*

Notifique-se. Cumpra-se o preceituado no artigo 17º do Regulamento deste Centro, e no artigo 42º, nº 6, da Lei nº 63/2011, de 14 de Dezembro.

Porto, 30 de Dezembro de 2015,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)