

Reclamação n.º 286/20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]
[REDACTED]

No dia 21/07/20 , na sede deste Tribunal, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

Dr^a. Paula Fernandes, jurista deste Tribunal.

[REDACTED], o demandante.

[REDACTED], mandatária da demandada

Aberta a audiência, após ter tentado a conciliação entre as partes, passou a ouvir demandante e representante da demandada, tendo aquele pedido

-que esta seja condenada a proceder à reparação da televisão ou entrega de outra do mesmo modelo e característica.

Finda a produção a prova ele Sr. Juiz - árbitro, passou a consignar a seguinte



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:

1. O reclamante aderiu ao serviço [REDACTED] tendo sido contratualizado a oferta de uma televisão de marca Silver, com a seguinte denominação: [REDACTED].
2. No dia 29-10-2019 recepcionou tal equipamento que foi enviado pela reclamada.
3. No dia 11-05-2020, verificou que a TV, passados 30 minutos, ficava sem qualquer tipo de cor no ecrã e a imagem tornava-se desvanecida.
4. Passadas umas horas, tentou, mais uma vez, ligar a televisão, mas os problemas mantiveram-se, após 30 minutos da sua entrada funcionamento.
5. No dia 12-05-2019, pelas 13:25, entrou em contacto telefónico com a linha [REDACTED] a relatar esta ocorrência e a Sra. Operadora em questão comunicou que a [REDACTED] não teria qualquer tipo de responsabilidade neste tipo de defeitos e que o cliente teria de ver na caixa do fabricante os respectivos contactos e estabelecer ligação com a empresa que produziu a televisão.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

6. No dia 13-05-2020, pelas 13:11, entrou, novamente, em contacto com a linha [REDACTED] e o Sr. Operador, [REDACTED], informou que teria de ser o cliente a entrar em contacto com o fabricante do equipamento, pois a [REDACTED] declinaria tal responsabilidade.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como no depoimento do demandante.

#

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra, 2020-07-21

(João Carlos Pires Trindade)



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Conclusão, 2020-07-23

#

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º 286/20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]
[REDACTED]

Sumário:

-Garantia

-Responsabilidade de vendedor/prestador de serviço

-Televisor oferta incluída em “pacote promocional” de prestação de serviços de telecomunicações

Artigos: Constituição - 60º

Código Civil – 342º,874º,913º



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Lei 24/96-31/7-Lei de defesa do Consumidor- 2º,
4º,12º

D.L. 67/03-8/4-Garantia de venda de bens de
consumo-3º,1,4º e 6º.

1- Os consumidores têm direito à qualidade dos bens vendidos e à reparação dos danos patrimoniais que resultem de ofensa aos seus interesses.

2- Estamos perante a venda de um bem defeituoso quando o vício impeça a realização do fim a que é destinado.

3- O accionamento da garantia, implica que o vendedor/fabricante proceda à reparação, substituição ou devolução do bem.

4-A responsabilidade pela garantia de um televisor ,oferta incluída no “pacote promocional” de prestação de serviços de telecomunicações, é em primeira linha da empresa prestadora do serviço, dependendo da opção do consumidor .

#

I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende o demandante que a reclamada seja condenada a proceder à reparação da televisão ou entrega de outra do mesmo modelo e característica.

2

RECLAMAÇÃO Nº286/20

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º 3000-172 COIMBRA

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com> Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

tel. 239 821 690 * 239 821 289

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

2-Alega para tanto e em resumo que o reclamante aderiu ao serviço [REDACTED] tendo sido contratualizado a oferta de uma televisão de marca Silver, que avariou dentro do prazo da garantia.

A [REDACTED] declina a responsabilidade da reparação ou substituição da televisão.

#

3- A reclamada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante alegando que a responsabilidade pertence ao fabricante.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

II- FUNDAMENTOS

#

a- **Matéria de facto provada**



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

1. O reclamante aderiu ao serviço [REDACTED] tendo sido contratualizado a oferta de uma televisão de marca Silver, com a seguinte denominação: [REDACTED].

2. No dia 29-10-2019 recepcionou tal equipamento que foi enviado pela reclamada.

3. No dia 11-05-2020, verificou que a TV, passados 30 minutos, ficava sem qualquer tipo de cor no ecrã e a imagem tornava-se desvanecida.

4. Passadas umas horas, tentou, mais uma vez, ligar a televisão, mas os problemas mantiveram-se, após 30 minutos da sua entrada funcionamento.

5. No dia 12-05-2019, pelas 13:25, entrou em contacto telefónico com a linha [REDACTED] a relatar esta ocorrência e a Sra. Operadora em questão comunicou que a [REDACTED] não teria qualquer tipo de responsabilidade neste tipo de defeitos e que o cliente teria de ver na caixa do fabricante os respectivos contactos e estabelecer ligação com a empresa que produziu a televisão.

6. No dia 13-05-2020, pelas 13:11, entrou, novamente, em contacto com a linha [REDACTED] e o Sr. Operador, [REDACTED], informou que teria de ser o cliente a entrar em contacto com o fabricante do equipamento, pois a [REDACTED] declinaria tal responsabilidade.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como no depoimento do demandante.

#

b-O mérito da causa

Os direitos gerais dos consumidores, resultantes da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho-Lei da Defesa do Consumidor) incluem, além do mais, o direito à qualidade dos bens ou serviços e o direito à prevenção e à reparação dos prejuízos.

Assim, resulta daquela mesma Lei, a imposição de uma garantia de qualidade, cfr artigo 4º, nº1, 2 e 4, de onde, por um lado, que tal garantia se mantém pelo prazo de um ano (actualmente dois), e por outro, dispensa-se a prova do comprador da anterioridade do defeito à data da entrega do bem, embora o não dispense da prova de que o defeito existe, cfr Calvão da Silva, in Compra e venda de Coisas Defeituosas, reimpressão 2002, 63.

Aliás, já no CCivil se dá à garantia das coisas, um papel de relevo, ao estabelecer, nomeadamente, que um vendedor está obrigado a garantir o bom funcionamento do bem vendido por imposição do contrato ou por força dos usos: em caso de denúncia do defeito, as soluções passam, «grosso modo», pela reparação do bem,



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

a sua substituição (parcial ou total), a eventual anulação da aquisição (resolução do contrato), e/ou até pela redução do preço.

Em termos gerais, poderá ter-se como defeito «...o vício que ... desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tiver as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim...», artigo 913º, do CCivil e assim, se o objecto da venda puder ser consubstanciado em tal norma, estamos seguramente perante a venda de um bem defeituoso.

Postas estas considerações importa agora interpretar o artº 3º, nº 1 do Decreto-Lei n.º67/2003 de 8 de Abril que estipula *que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.*

Será no contexto dado como provado a reclamada considerada como “vendedor”?

Vejamos:

Caso exista qualquer falta de conformidade da coisa com o que foi realmente contratado, será, perante o vendedor que, primeiramente, o consumidor deve denunciar as falhas, pois, nos termos legais, é o vendedor que assume a responsabilidade da garantia em primeira linha.

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

O reclamante aderiu ao serviço [REDACTED] tendo sido recebido a oferta de uma televisão de marca Silver, com a seguinte denominação:

[REDACTED].

Este ajuste, a oferta, é uma forma de atrair o consumidor à prestação do serviço e se bem que técnico/juridicamente não possa ser considerada como um contrato de compra e venda o que é certo é que estamos perante um caso de venda/prestação de serviço promocional.

Nestes casos ,em que é supostamente oferecido um bem, o bem oferecido faz parte do objecto do contrato. O vendedor/prestador de serviço é responsável por todos os bens incluídos no “pacote promocional”. No caso a oferta está vinculada a um contrato prestação de serviço de telecomunicações.

O consumidor pode exigir os seus direitos, directamente, perante o produtor do bem defeituoso?

Pode. 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



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

Nos termos do artº 6º da referida Lei das garantias sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, pode o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa optar por exigir do produtor, à escolha deste, a sua reparação ou substituição.

Este tema é um muito recorrente nas relações jurídico-privadas de consumo, pois nos contratos de consumo, nomeadamente no contrato de compra e venda de bens duradouros não consumíveis, quando ao consumidor se depara a falta de conformidade do bem, que comumente se designa de “defeito”, esbarra a maioria das vezes na tentativa de desresponsabilização do vendedor/fornecedor quando a ele se dirige para actuar a respectiva garantia, justificando-se este com o facto de nada ter a ver com o fabrico ou com o lançamento do produto no mercado, quando a verdade é que foi com ele que o consumidor celebrou o contrato.

Não queremos deixar de sublinhar que a concepção tradicional, segundo a qual só o vendedor é responsável perante o consumidor, deixou de corresponder às actuais condições de produção e de comercialização dos bens. Nestas, o fabricante é, indubitavelmente, quem pode exercer um melhor (ou o único) controlo sobre a qualidade (podendo segurar-se contra os

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

correspondentes riscos e sendo, assim, também o “cheapest cost avoider”), e, ainda quem melhor posicionado está para trabalhos de reparação ou para fornecer peças sobressalentes. A maioria dos defeitos de qualidade, sobretudo nos produtos pré-embalados não deterioráveis (que muitas vezes o comerciante nem sequer está autorizado a abrir), tem a sua origem logo no momento da fabricação, pelo que a responsabilidade directa do produtor perante o consumidor, a quem esses bens se destinam (e perante os quais muitas vezes o produtor faz publicidade exaltando justamente a qualidade do bem) teria também, provavelmente, efeitos positivos na qualidade dos bens. E tornaria mais fácil ao consumidor a obtenção da reparação dos defeitos atribuídos ao produtor, sobretudo no âmbito das compras transfronteiriças, ou quando o vendedor já não está disponível, por exemplo por ter falido ou por ter cessado a sua actividade.

Não poderia sequer dizer-se que a responsabilidade directa do produtor levantaria insuperáveis dificuldades técnicas, ou que teria como efeito perverter o sistema em vigor. Contribuiria, pelo contrário, para o tornar mais coerente e para facilitar a tarefa dos consumidores, permitindo-lhes dirigir-se directamente ao produtor.

A previsão da responsabilidade directa do produtor em face do comprador não logrou, porém, aceitação nas decisivas instâncias



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

comunitárias, tendo sido eliminada. Manteve-se o respeito pela “vertical privity” do contrato de compra e venda.

E também o direito português não consagra ainda uma responsabilidade directa do produtor perante o consumidor/comprador, que apenas existe, como no direito comunitário, quando o produto “não oferece a segurança com que legitimamente se pode contar” (e abrangendo tão só “os danos resultantes de morte ou lesão pessoal e os danos em coisa diversa do produto defeituoso, desde que seja normalmente destinada ao uso ou consumo privado e o lesado lhe tenha dado principalmente este destino”)—v. os artigos 4.º, n.º 1, e 8.º, n.º 1, do citado Decreto-Lei n.º 383/89.⁽¹⁾

O vendedor/prestador de serviços é o primeiro responsável por qualquer falta de conformidade naquele bem, a opção pertence ao consumidor, salvaguardado as situações descritas, impossibilidade ou desproporcionalidade, que não se verificam no caso, ou por auele não foram demonstradas.

#

III- DECISÃO

#

¹-Paulo Mota Pinto-O direito de regresso do vendedor final de bens de consumo.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

**Julgando procedente a presente reclamação
condena-se a reclamada a proceder à reparação da televisão
ou entrega de outra do mesmo modelo e característica.**

Sem custas.

Valor: € 200,00

Notifique.

Coimbra, 2020-07-27



(João Carlos Pires Trindade)