

SENTENÇA

#

Processo n.º: 1522/2022.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: O Código da Publicidade, na versão atualizada do artigo 11.º do diploma original, o Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de Outubro, remete, quanto à publicidade enganosa, para o regime do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, que regula as práticas comerciais desleais. Este último diploma estipula como direitos do consumidor, quanto aos produtos adquiridos em função de uma prática comercial desleal, ou a redução adequada do preço ou a resolução do contrato. Dos factos trazidos aos autos não resulta que se possa dar por verificada uma publicidade enganosa acerca do produto, nem que a requerida tenha agido em prática comercial desleal e o pedido formulado pelo requerente, de substituição do equipamento, também não encontra fundamento no regime legal em causa.

#

1 – RELATÓRIO:

1.1 – No pedido dirigido ao CNIACC, o requerente pede a substituição da máquina de lavar a loiça que adquiriu à requerida por outra de igual valor, que poderá ser da mesma marca mas de modelo diferente, que lave a loiça.

1.2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que adquiriu à requerida, na loja desta, localizada na Angra do Heroísmo, uma máquina de lavar loiça de marca C, modelo ----, com o propósito de a utilizar para lavar loiça em sua casa. De forma imediata reparou que a maior parte da loiça no fim da lavagem estava pouco melhor que no início, estava suja, apercebendo-se que a sua loiça, de forma quadrada, batia na régua de injetores inferior, que não rodava, facto que não acontecia na sua máquina anterior. Após verificação por um técnico, este concluiu que a máquina não consegue lavar a sua loiça, o que não aceita, tendo resolvido provisoriamente o problema com uns calços de madeira sob as rodas do tabuleiro. Ainda assim chegou à conclusão que para a quantidade de loiça anunciada a máquina não

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

lavava. Passou a colocar prato sim prato não no tabuleiro, mesmo assim a loiça não fica devidamente lavada. O enxaguamento anunciado também não funciona, a loiça sai molhada, tendo experimentado vários detergentes de lavagem. Após três assistências e várias reclamações verbais na loja da requerida, recebeu uma resposta escrita da requerida pela qual lhe foi comunicado que o equipamento não possui qualquer anomalia, dando a situação pro regularizada. Alega que a máquina não lava a loiça minimamente em condições, não lava os seus pratos, não consegue lavar a loiça nas quantidades anunciadas e não faz enxaguamento.

1.3 – Regularmente citada para o teor da reclamação e notificada para a realização da audiência, a requerida veio apresentar contestação na qual confirma ter vendido ao requerente a máquina de lavar a loiça que alega ter sido vendida sem qualquer avaria ou desconformidade. Alega que após análise do equipamento por técnico certificado não foi detetada nenhuma avaria ou desconformidade. Afirma que a questão se prende com o uso incorreto do equipamento, nomeadamente a utilização de determinado tipo de loiça que quando colocada na máquina impede o seu normal funcionamento, entendendo não existir qualquer fundamento para a pretensão do requerente e pedindo a improcedência do pedido e a sua conseqüente absolvição.

1.4 – Foi realizada a audiência de julgamento na presença do requerente e do Ilustre Mandatário da requerida, não tendo sido apresentada nenhuma testemunha pelas partes.

#

2 – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

2.1 - O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no contrato de compra e venda de um bem móvel para uso particular do requerente), do território (o contrato foi celebrado no concelho da Angra do Heroísmo, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

2.2 - O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito a ver substituída a máquina de lavar a loiça que adquiriu à requerida por outra de igual valor, que poderá ser da mesma marca mas de modelo diferente.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

São questões a resolver as de conhecer do cumprimento por parte da requerida e do direito do requerente a ver substituída a máquina de lavar a loiça adquirida.

#

3 - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

3.1 – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

3.1.1 – O requerente adquiriu à requerida a 21 de Fevereiro de 2021 uma máquina de lavar a loiça de marca C, modelo ----, tendo pago o montante de 279,99 euros, conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência, do documento junto a folhas 2 dos autos e do artigo 1.º da contestação da requerida.

3.1.2 – No momento da aquisição do equipamento foi comunicado ao requerente que a máquina de lavar a loiça fazia enxaguamento da mesma e não lhe foi comunicada qualquer limitação quanto ao formato ou tipo de loiça a lavar, conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e da comunicação a folhas 13 dos autos.

3.1.3 – O requerente apresentou reclamações junto da requerida a 6 de Julho de 2021, a 10 de Setembro de 2021 e a 6 de Março de 2022, apresentou também reclamação em livro de reclamações que foi objeto de resposta por parte da entidade pública que tutela o sector de atividade da requerida, conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e dos documentos juntos a folhas 3 a 7 dos autos.

3.1.4 – Um técnico da marca inspecionou a máquina em casa do requerente tendo este concluído que os pratos quadrados do requerente tocam no braço aspersor, conforme resultou do documento junto a folhas 11 dos autos.

3.1.5 – Em função deste relatório a requerida, por carta datada de 17 de Maio de 2022, informou o requerente que o equipamento não possui qualquer anomalia, encontrando-se a situação regularizada, conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do documento a folhas 8 dos autos.

3.1.6 – O requerente é um utilizador experiente deste tipo de equipamentos, verificou o manual de instruções da máquina para aferir a sua correta utilização e tentou lavar a loiça de diversas maneiras por forma a tentar obter os resultados de lavagem e secagem da loiça como anunciados, sem os obter, conforme resultou da sua reclamação e das suas declarações em audiência.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

3.1.7 – A máquina de lavar a loiça adquirida pelo requerente à requerida não lava de forma correta a loiça nela colocada, nem a seca como anunciado, conforme resultou da reclamação e das declarações do requerente em audiência.

3.1.8 – Nem da informação prestada ao requerente nem do manual de instruções da máquina resulta qualquer limitação ao formato de loiça que na mesma pode ser lavada, conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do manual de instruções do equipamento junto aos autos a 27 de Outubro de 2022.

#

3.2 – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo resultando em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas e partes se conseguem sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas aos autos pelas partes e do que resulta nos autos por admissão das mesmas.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao contrato de compra e venda, ao bem em causa e à verificação de um funcionamento irregular ou não conforme do equipamento, ou seja consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto à conformidade do bem em causa e à não verificação de qualquer avaria, em função do relatório técnico apresentado.

Apesar de não terem sido apresentadas testemunhas, os factos descritos pelas partes as suas comunicações e a forma como o requerente depôs acerca de todo o sucedido, de forma credível e assertiva, demonstrando conhecimento do funcionamento deste tipo de equipamento e dos esforços encetados para verificar se as deficiências de funcionamento por si detetadas eram de sua responsabilidade ou se efetivamente resultavam de falta de cumprimento das

caraterísticas anunciadas do equipamento, demonstraram-se suficientes para esclarecer os factos que consubstanciam o sucedido.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

3.3 – O Mérito da Causa:

3.3.1 - do cumprimento por parte da requerida e do direito do requerente a ver substituído o equipamento:

O requerente alega que a requerida ao anunciar as características do equipamento que não se verificaram, agiu em violação das regras legais que proíbem a publicidade enganosa e usou de uma prática comercial desleal.

O Código da Publicidade, na versão atualizada do artigo 11.º do diploma original, o Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de Outubro, remete, quanto à publicidade enganosa, para o regime do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, que regula as práticas comerciais desleais.

Este último diploma estipula como direitos do consumidor, quanto aos produtos adquiridos em função de uma prática comercial desleal, ou a redução adequada do preço ou a resolução do contrato.

Dos factos trazidos aos autos não resulta que se possa dar por verificada uma publicidade enganosa acerca do produto, nem que a requerida tenha agido em prática comercial desleal e o pedido formulado pelo requerente, de substituição do equipamento, também não encontra fundamento no regime legal em causa.

Atento o contrato celebrado entre as partes, está em causa a responsabilidade da requerida no âmbito do quadro legislativo referente à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, ou, numa formulação mais atualista, dos direitos do consumidor na compra e venda de bens.

Esta matéria encontra-se atualmente regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) n.º 2019/771, de 20 de Maio de 2019, tendo entrado em vigor no ordenamento jurídico a 1 de Janeiro de 2022.

Este diploma procedeu à revogação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, estabelecendo no entanto que a sua aplicação, quanto aos contratos de compra e venda de bens móveis, somente ocorre quanto aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, ou seja os

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

celebrados após o dia 1 de Janeiro de 2022.

Tendo o contrato em discussão nos autos sido celebrado em Fevereiro de 2021, ao presente litígio aplica-se o regime anterior relativo a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

Determina o artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, sob a epígrafe “*conformidade com o contrato*”, que o vendedor deve entregar ao consumidor um bem que seja conforme com o contrato celebrado, considerando que se presume existir não conformidade com o contrato quando o bem não apresentar as qualidades do bem que tenha sido apresentado ao consumidor como modelo, não apresentar as qualidades de bens do mesmo tipo, que o consumidor pode razoavelmente esperar atendendo à natureza do bem e não seja adequado à utilização que habitualmente lhe é dada.

Este diploma estabelece ainda uma presunção quanto à falta de conformidade do bem, como realçado por Pedro Falcão, em “O REGIME DA VENDA DE BENS DE CONSUMO NA JURISPRUDÊNCIA PORTUGUESA RECENTE”, RJLB – Revista Jurídica Luso-Brasileira, ano 5 (2019), n.º 2, fls. 1655: “*O Decreto-Lei n.º 67/2003 consagra ainda a presunção de que a falta de conformidade do bem de consumo manifestada no prazo de 2 anos, tratando-se de bens móveis corpóreos, ou no prazo de 5 anos, tratando-se de bens imóveis, já existia no momento da entrega do bem ao consumidor, cabendo assim ao vendedor, que responde por qualquer desconformidade verificada no momento da entrega, provar o contrário (cfr. art. 3.º/2).*”.

Como resulta dos autos a falta de conformidade do equipamento vendido ao requerente, ficou demonstrada pela impossibilidade de lavar a loiça de forma correta e da falta de secagem da mesma, sem que ao requerente tenha sido dada qualquer informação acerca de limitações de uso no momento da sua aquisição e sem que as mesmas resultem do manual de instruções da máquina.

As partes não estão de acordo sobre a verificação desta falta de conformidade ou adequação ao fim a que se destina a máquina, alegando a requerida, na sua contestação e sustentada no relatório técnico apresentado, que a mesma não apresenta qualquer avaria ou desconformidade.

Essa conformidade não ficou provada no processo. Além disso, o relatório técnico apresentado limita-se a afirmar que o equipamento funciona bem sem fundamentar essa afirmação. Afirma igualmente que a desconformidade se poderá dever ao formato dos pratos

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

utilizados pelo requerente sem ter logrado provar que tal limitação em concreto foi comunicada ao requerente no momento da aquisição, nem fundamentado essa afirmação.

Cabe ao consumidor provar a verificação de uma das situações do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 para que se presuma que os bens não estão conformes com o contrato.

Neste caso ficou provado que a máquina de lavar a loiça não apresentava as qualidades e o desempenho habituais que se podem esperar de bens do mesmo tipo, já que não lavava convenientemente a loiça nem a secava, não tendo sido comunicadas ao requerente, utilizador experiente deste tipo de equipamentos, qualquer limitação de utilização, nem mesmo quanto à lavagem de pratos quadrados que este lavava em equipamento de lavagem de loiça que possuiu anteriormente sem qualquer dificuldade.

Quando o bem não é conforme, o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos no artigo 4.º do diploma, desde que essa desconformidade se manifeste no prazo de dois anos, no caso de coisas móveis, como é caso da máquina de lavar a loiça em causa nos presente autos.

Seguindo o Autor e o estudo acima citados, retiramos que: *“O regime atribuí ao consumidor o direito à reposição, sem encargos, da conformidade com o contrato, por recurso à reparação ou à substituição da coisa — no prazo máximo de 30 dias tratando-se de bens móveis ou num prazo razoável tratando-se de bens imóveis, em qualquer caso sem grave inconveniente para o consumidor —, ou ainda à redução adequada do preço da coisa ou à resolução do contrato, podendo o consumidor optar por qualquer das hipóteses, a não ser que tal seja impossível ou constitua abuso do direito (cfr. art. 4.º). A estes acresce o direito a ser indemnizado dos danos patrimoniais e não patrimoniais eventualmente resultantes da desconformidade (cfr. art. 12.º/1 da Lei de Defesa do Consumidor). Muito embora o art. 4.º, tal como resultou na transposição, pareça efetivamente atribuir qualquer dos direitos em livre escolha, há na doutrina quem defenda a hierarquização destes direitos, em conformidade com o disposto na Diretiva (cfr. art. 3.º/3 e 5). João Calvão da Silva chega mesmo a afirmar que «o consumidor tem o poder-dever de seguir primeiramente e preferencialmente a via da reposição da conformidade devida (pela reparação ou substituição da coisa) sempre que possível e proporcionada, em nome da conservação do negócio jurídico, tão importante numa economia de contratação em cadeia, e só subsidiariamente o caminho da redução do preço ou resolução do contrato». Reconhecendo a pertinência de jure constituendo dos argumentos, Jorge Morais Carvalho não deixa, todavia, de afirmar que «a lei atual parece clara não só no sentido de não*

existir uma ordem entre os direitos mas também no sentido de a escolha caber ao consumidor»”.

A questão levantada, relativamente à existência ou não de uma hierarquia de direitos e da escolha do seu exercício perante o vendedor, é esclarecido no n.º 5 do artigo 4.º do diploma mencionado que prescreve: *“O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”.*

Há um elemento literal, resultante da utilização do termo “qualquer”, que aponta no sentido de não ser imposta uma hierarquia de escolha ao consumidor, acompanhado de um elemento histórico, uma vez que a anterior redação do artigo 12.º da LDC – Lei de Defesa do Consumidor não previa qualquer hierarquia de direitos e o preâmbulo do D.L. n.º 67/2003 afirma a intenção de não existir a perda de direitos por parte do consumidor.

No presente caso o requerente formula o pedido de substituição do equipamento por outro de igual valor, que poderá ser da mesma marca mas de modelo diferente, repondo desta forma a falta de conformidade que o equipamento adquirido apresenta.

Como acima ficou dito a escolha do consumidor, quanto aos direitos a exercer perante o vendedor, somente se encontra limitada pela impossibilidade ou pelo seu exercício em abuso de direito.

Sobre esta matéria o Tribunal da Relação de Lisboa, em acórdão proferido a 6 de Julho de 2017, no processo 899/17.1YRLSB-8, publicado em www.dgsi.pt, decidiu: *“À luz do princípio da boa fé (e concretamente do instituto do abuso de direito incluído na boa fé objectiva) poderá impor-se sempre o recurso por parte do consumidor ao exercício de um dos direitos teoricamente ao seu dispor, ainda que porventura o mesmo manifestasse e compreensivelmente preferência pelo exercício de outro direito que lhe fosse mais conveniente: em termos gerais, pode então dizer-se que a escolha do consumidor se encontra limitada, à luz do que dispõe o artigo 4.º, n.º 5, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, pelo respeito pelo princípio da boa fé, pelo que a sua pretensão de substituição do bem terá de ser recusada “quando, e perante pequena anomalia ou defeito facilmente reparável, o vendedor se dispõe a repará-la prontamente”.*

Ao pedir a substituição do equipamento adquirido à requerida em função de o mesmo não se apresentar conforme, o requerente não atua em abuso de direito, exercendo um dos

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

direitos consagrados na legislação aplicável, pelo que se terá de anuir ao pedido formulado.

*

4 – DECISÃO:

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada e o pedido formulado, condenando a requerida a substituir a máquina de lavar a loiça vendida ao requerente por outra de igual valor, podendo ser da mesma marca mas de modelo diferente, no prazo e termos fixados no n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, aqui aplicável.

Sem Custas.

Valor: € 279,99.

Notifique.

Lisboa, 14 de Dezembro de 2022.

O Juiz-árbitro,

Pedro Areia