



Proc. n.º 694/2021 CNIACC

Requerente: A

Requerida: B

SUMÁRIO:

I – É inelutável afirmar que, independentemente do ónus probatório e das presunções legalmente estipuladas para maior tutela do consumidor, essencial é que, para se poder operar o instituto da resolução contratual, esta decorra de vício existente do bem, ou seja, a resolução há-de sempre ser motivada, diferenciando-se assim do direito ao arrependimento regulamentado no DL 24/2014 de 14/02, para os contratos celebrados à distância e os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial – nos termos do art. 4º do DL 67/2003, de 08/04.

II – A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400º do CC.

III – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbe ao adquirente/ consumidor.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a substituição do bem de consumo adquirido à Requerida, ou na sua impossibilidade, a resolução contratual, vem em suma alegar que o mesmo não corresponde as especificidades necessárias carecidas, não estando em conformidade com as exigências manifestas no momento da compra, mormente divergindo no tamanho (dimensão) que comunicou que o equipamento tinha de ter, motivo pelo qual não pode utilizar o equipamento, pois não cabe no local a que se destina.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda impugna os factos versados na reclamação inicial, alegando que a compra seguiu as exigências transmitidas pelo cliente, tendo sido o próprio a efetuar as medições na sua habitação para instalação do equipamento.

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e legal representante da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para substituição do bem adquirido pelo Consumidor, ou na sua impossibilidade a resolução do contrato de compra e venda.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em dia não apurado, mas durante o início do mês de Outubro de 2020, o Requerente deslocou-se às instalações da Requerida sitas em X, para aí adquirir um forno de encastre;

2. Para tal solicitou aos colaboradores da Requerida a indicação de um forno adequado às medidas por si comunicadas, calculadas pelo próprio antes da deslocação ao estabelecimento da Requerida;

3. Os colaboradores da Requerida pesquisaram quais os equipamentos compatíveis com as indicações de encastre indicadas pelo Requerente

4. Os colaboradores realizaram as medições ao equipamento adquirido na presença do próprio consumidor;

5. Em 11/10/2020, o Requerente comprou e a Requerida vendeu um forno “Hotpoint-Ariston FA2 841 JH IX HÁ F 359 6 39” pelo preço integralmente pago de €279,00 (duzentos e setenta e nove euros)

6. No documento contabilístico emitido pela Requerida consta “15 dias para troca/ devolução consulte as condições afixadas na loja”

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. O equipamento adquirido pelo Requerente, identificado no ponto 5 dos factos provados, não corresponde às especificidades comunicadas pelo Consumidor aos Colaboradores da Requerida;

2. O equipamento adquirido pelo Requerente, identificado no ponto 5 dos factos provados, tem uma parte saliente de 4 ou 5 centímetros que impedem o encaixe no local a ser instalado na habitação do Requerente.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resulta da conjugação da prova advinda das declarações de parte do Requerente, inquirição de testemunha arrolada pelo Requerente e bem assim prova documental a que infra se fará referência.

Deste modo, o Requerente nas suas declarações de partes mostrou-se com notório interesse na presente demanda, corroborando na íntegra os factos versados na sua reclamação inicial, esclarecendo ainda que foi sozinho fazer a compra, 11/10/2020, ainda no mesmo dia ou no dia seguinte contactou por telefone afirmando que o produto não cumpria as especificidades, e logo aí disse que não substituíam, entretanto em 2 ou 3 ou 4 dias fez a reclamação ou 1 ou 8 dias depois. Não tem caixa, e nunca foi instalado o equipamento. Não era produto de exposição, pelo menos não foi vendido como tal. Neste momento, continua a pretender a substituição do bem se viável. As medições do equipamento adquirido foram feitas pelo funcionário, sendo que era desnecessário pois as mesmas se encontravam em exposição. Foi específico na indicação das medidas, levava as medidas escritas no telemóvel. E disse as medidas: 53 cms de profundidade era o máximo dos máximos. E o vendedor disse que tinha 51 cms de profundidade. Quanto ao estado atual do equipamento refere que é um filme selado que embala a embalagem, e mais não disse.

Por seu turno a testemunha, C, vendedor parte time da Requerida e estudante, desde Setembro de 2020, não se recorda do consumidor, mas recorda-se da situação em análise. Afirmou que o cliente disse que precisava de um forno para sua casa, tendo a primeira deslocação do Cliente ocorrido em 10 de Outubro, foi um sábado, e estava sozinho o cliente. Não fez a compra nesse dia, parecia um pouco confuso das medidas que tinha e as medidas standards no mercado: 60 cms na parte frontal, mas o nicho será sempre mais pequeno. Nas duas vezes que o Requerente se deslocou às instalações da Requerida foi atendido pela Testemunha sendo que na segunda vez foi atendido pela testemunha e pela promotora. Esta segunda vez foi logo no dia a seguir, dia 11 de Outubro e o Cliente fez a compra. Foi medida a frontal e a lateral (profundidade) e afirmado que o nicho (para encastre) teria 55x55 cm. A parte exterior teria como medidas 60x60, medindo também a saliência. Este exercício foi feita a frente do cliente, para saber se o equipamento cabia na bagageira do carro, para saber se podia transportar para casa, até lhe facultando a fita métrica para medir a bagageira do carro para saber se cabia. Não era produto de exposição era equipamento embalado esferovite, parte superior e inferior. Dentro do forno leva autocolantes. O exterior é simplesmente esferovite e o plástico, sem qualquer carater distintivo, não é rijo, é material maleável, e transparente. Salientando que fazem as medições por cortesia, mas as informações estão sempre disponíveis online e no sistema, e também mais não disse.

Resultando a restante matéria dada por provada da ponderação da prova documental junta aos autos a fls. 3 dos autos (documento particular – print screen do telemóvel do consumidor) fls. 4 dos autos (reclamação lavrada no livro de reclamações da Requerida), fls.

5 dos autos (missiva remetida pelo Cliente datada de 6/10/2020) fls. 6-8 dos autos (fatura de aquisição do equipamento em questão) e fls. 11 dos autos (condições gerais de compra e venda de contratação).

Ora, verdade é que, não foram carreados aos autos elementos que permitissem ao tribunal conhecer sequer da dimensão que o Requerente alega como sendo a específica para instalação de forno de encastre na sua habitação. Isto porque o documento que o mesmo unta a fls. 3 dos autos não logra esses mesmos efeitos probatórios, não podendo o Tribunal afirmar (perante as declarações da Testemunha que supra se transcreveram) que efetivamente aquelas foram as medidas identificadas ao funcionário da Requerida no momento da deslocação do Consumidor à loja, nem tão-pouco que aquelas medidas são as necessárias por serem as medições do local a encastrar na habitação do Requerente. Repete-se, trata-se de um documento particular que desacompanhado de qualquer outro elemento probatório (Afirmar-se a título exemplificativo, qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer que são aquelas as efetivas medidas do local em que o forno haveria de encastrar na habitação do Consumidor) não permitem ao tribunal conhecer da não conformidade alegada pelo Requerente, e sobre o qual sempre lhe incumbiria o ónus probatório.

De tal modo que a *matéria dada por não provada* assim resulta por ausência de qualquer elemento probatório que permitisse o tribunal afirmar em sentido inverso, bastando-se o Requerente com alegações conclusivas (o facto do equipamento não possuir as especificidades elencadas no momento da compra, desconhecendo-se até quais foram os elementos transmitidos como tal) não provendo por dar a conhecer a este Tribunal elementos que pudessem suportar tais afirmações.

*

3.3. Do Direito

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerido, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1º-B do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003,

de 8 de Abril e pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínima de 2 anos para os bens móveis, como in casu, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 5º do DL n.º 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.º 1 do artigo 3º do DL n.º 67/2003, 08/04. “O vendedor responde pelo “defeito” existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.” – Ac. TRL de 18/11/2010.

Torna-se, pois, inelutável, afirmar que, independentemente do ónus probatório e das presunções legalmente estipuladas para maior tutela do consumidor, essencial é que, para se poder operar o instituto da resolução contratual, esta decorra de vício existente do bem, ou seja, a resolução há-de sempre ser motivada.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que o Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

Assim, não tendo o Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia da existência de vício no bem.

Algo distinto, contende com o “prazo” que o Requerente alega ter cumprido para “troca/ devolução nos 15 dias posteriores”. Alegando pois que independentemente da verificação da não conformidade do bem sempre teria direito à resolução contratual imotivada.

Invoca, pois, na realidade, um direito ao arrependimento, ou livre resolução, ou resolução imotivada, em contrato de compra e venda celebrado em estabelecimento comercial do vendedor, aqui Requerida.

Ora, o direito de livre resolução é um direito subjetivo reconhecido pela ordem jurídica ao consumidor de se desvincular de um contrato, sem pagamento de qualquer indemnização e sem indicação de motivo – CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA *in Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2005, pág. 105 apelidando-o de arrependimento afirma-o como “a lei concede a um dos contraentes (consumidor) a faculdade de, em determinado prazo e sem contrapartida, se desvincular através de declaração unilateral imotivada”.

Através deste direito, a lei concede ao consumidor a possibilidade de, durante um breve período de tempo, refletir melhor acerca do contrato que celebrou, dando-lhe a oportunidade de se arrepender da decisão tomada e de se libertar das obrigações nele assumidas. O exercício deste direito faz cessar os efeitos do contrato e opera retroativamente.

Não obstante, há que ressaltar que, o direito de livre resolução encontra-se regulamentado para os contratos celebrados à distância e os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, sendo o prazo para o respetivo exercício, de 14 dias seguidos, traduzindo um elevado nível de proteção dos consumidores.

Facilmente se compreende que, pretendeu o legislador conceder uma maior tutela ao consumidor e à formação da sua vontade negocial, afastando-se da regra do código civil do princípio, sem outras considerações, do *pacta sunt servanda*, tal qual consagrado no artigo 406º do C.C. Ou seja, permite-se ao consumidor, durante um período inicial do contrato, o direito de se arrepender do mesmo, podendo, imotivadamente, cessar, com efeitos retroativos, a vigência do mesmo – artigo 10º do DL 24/2014, de 14/02.

Sendo certo que, tal instituto não encontra semelhante nos casos de contratos celebrados no estabelecimento comercial, e não sendo aquela norma extensível a essas mesmas situações. Resumindo, para invocar a resolução contratual em contratos celebrados

no estabelecimento comercial, o consumidor terá sempre de invocar motivo, mormente a desconformidade do bem, nos termos dos arts. 2º e 4º do DL 67/2003, de 08/04.

Presumindo-se legalmente, nos termos daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira probatio diabolica.

Diz o art.4º nº1 do DL nº 67/2003 – “Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato”.

Acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do art.12º, nº1 da Lei nº24/96 de 31/7.

Perante o defeito da coisa (conceito funcional), o consumidor tem o direito à reparação, à substituição, à redução do preço, à resolução, e à indemnização.

Muito embora a obrigação de conformidade com o contrato decorra já dos princípios gerais e do regime legal do contrato de compra e venda e de empreitada no Código Civil (arts.406, 763, 1208) e da própria Lei de Defesa do Consumidor (art.4º), ela é expressamente imposta no art. 2º, nº1 do DL nº67/2003, pois “o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda”.

Por sua vez, o nº 2 do art. 2º do DL 67/2003 consagra determinados “factos-índices” de não conformidade, de tal forma que se comprovados presume-se a desconformidade (presunção juris tantum).

As faltas de conformidade devem existir no momento da entrega do bem ao consumidor, presumindo-se existentes já nessa data caso se manifestem num prazo de dois ou cinco anos, a contar da entrega de coisa móvel ou imóvel, respetivamente (art. 3º nºs 1 e 2 do DL nº 67/2003).

Verifica-se identidade na noção de defeito no regime da compra e venda e na empreitada, podendo decompor-se em “deformidade” e “vício”.

O vício apresenta-se como “deficiência ou alteração na forma, na estrutura da composição da coisa que resulta da sua conceção, execução, produção, fabrico”, e a deformidade como desvio relativamente ao acordo das partes”.

No fundo, em qualquer caso, o defeito resulta de dois aspetos: desvio relativamente ao acordo das partes, nomeadamente quanto a qualidades especiais da coisa; vício que ponha em causa (ainda que parcialmente) a finalidade da coisa (P. MARTINEZ, “Compra e venda e empreitada”, Comemorações dos 35 Anos do Código Civil, vol.III, pág.246).

Noutra perspetiva, adota-se um “conceito funcional de defeito” em que se “privilegia a idoneidade do bem para a função a que se destina”, a partir de uma conceção subjetiva de defeito (as partes determinaram no contrato as características fundamentais da coisa e o fim) ou de uma conceção objetiva (função normal das coisas da mesma categoria) - cf. CALVÃO DA SILVA, *Compra e venda de Coisas Defeituosas*, 4ª ed., pág.42 e segs..

Segundo a “teoria da norma” e porque facto constitutivo do direito, compete ao autor o ónus de alegar e provar o defeito, ou seja, a falta de conformidade (art.342º, nº 1 do CC), tanto para o direito civil comum, como para a legislação específica da tutela do consumidor (cf., por ex., PEDRO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso*, pág.273 e segs.; Ac STJ de 21/5/2002, C.J. ano X, tomo II, pág.85, Ac STJ de 11/10/2007, de 15/2/2005, disponíveis em www.dgsi.pt).

A este propósito, refere CALVÃO DA SILVA que “a prova da falta de conformidade, vale dizer, a não correspondência do bem recebido ao bem convencionado, cabe ao comprador [consumidor], com a ajuda, na falta de cláusulas específicas, das presunções do nº2 do art.2º, demonstrando as qualidades ou características que as ditaram para se considerarem devidas” (*Venda de Bens de Consumo*, 3ª ed., pág.74).

Ora, e no que ao caso importa, para que se possa, então afirmar o cumprimento integral por parte do prestador de serviço da sua obrigação contratual, há então que lançar mão das presunções legais plasmadas na diversas alíneas do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04.

Nos termos da al. d) daquele n.º 2, há, pois de haver coincidência entre a obra levada a cabo por aquele empreiteiro/ Requerido e a qual nos transporta para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, a obra levada a cabo no bem entregue pelo consumidor apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que o Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

Assim, não tendo o Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia da existência de não conformidade no bem adquirido à Requerida, decai toda a tramitação posterior

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Braga, 07/11/2021

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)