



Processo n.º 391/2024

Sumário:

I – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

II - Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

III – A resolução do contrato é um dos direitos do consumidor quando a reparação não ocorra em tempo útil em termos da garantia legal.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o



enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 14 de março de 2024 às 11h, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante em síntese que a 26.08.2023 adquiriu uma trotinete .. cinza e acessórios na B de Leiria tendo pago com cartão VISA o valor de €393.97.

A trotinete estava em exposição, não havendo mais artigos em stock, no entanto o funcionário da Reclamada garantiu no momento da venda que o artigo estaria em perfeitas condições de venda, indicando que a mesma nunca havia sido ligada.

No momento da venda os funcionários da Reclamada trataram de todo o procedimento, tendo o dito funcionário efetuado um scâner código QR da caixa que seria daquela trotinete e feito a instalação, possibilitando o uso de ora em diante, o que a Reclamante achou normal e adequado para a iniciação e funcionamento. Foi a mesma pessoa que instalou a aplicação necessária no telemóvel da Reclamante a seu pedido.

Depois foi para o estacionamento acompanhada do funcionário que levava a trotinete com o objetivo de a ligar e utilizar, demonstrando presencialmente o funcionamento e boa condição, o que fez perante a reclamante e o seu marido, sua testemunha.



Contudo passados 5 dias mais precisamente a 31.08.2023 quando foi utilizar a trotinete pela primeira vez a Reclamante apercebeu-se de um ruído anómalo, um bip constante e a indicação do n.º 27 no painel eletrónico da trotinete, bloqueando a mesma que não se movia nem permitia que fosse desligada.

Deslocou-se à loja nesse mesmo dia, tendo esta recolhido o equipamento e sido acionada a garantia mediante uma nota de serviço com a indicação da avaria reportada pelo cliente. Não se consegue desligar o equipamento.

Passados poucos dias a Reclamante indica a este tribunal que recebeu um telefonema de outra funcionária da Reclamada, referindo que a garantia não iria cobrir a reparação pelo facto de ter sido supostamente instalada uma aplicação que não era original.

Estupefacta a reclamante voltou a deslocar-se à loja no dia 23.09.2023 para ter informações mais precisas sobre o que poderia ter acontecido, acompanhada pelo marido, tendo sido atendida pelo gerente de loja que comentou ser tudo muito estranho e que teria verificado as imagens gravadas no momento da venda, e confirmado que teria sido instalada a aplicação em loja.

O livro de reclamações foi preenchido e ali relatados os acontecimentos, deixando a trotinete na loja, sem a ter levantado.

No dia 01.10.2023 voltou a deslocar-se à loja, tendo-lhe sido indicado que deveria aguardar mais uma semana.

A 03.10.2023 recebeu uma carta da Reclamada datada de 28.09.2023 a informar de que “segundo informação da marca, o equipamento não tem reparação” e que se deveria deslocar à loja a fim de proceder ao levantamento da trotinete no prazo máximo de 30 dias e caso não procedesse de tal forma, seria considerado abandono.”

Considera a reclamante que a reclamada tendo sido confrontada com o facto de ter ocorrido a instalação de alguma aplicação indevida ou não, será essencial para a mesma que identifiquem em concreto qual foi a dita aplicação, quanto é que a dita foi instalada, bem como a obrigação de apresentarem prova



idónea de que é essa mesma aplicação usada que estará na origem e a criar o problema da trotinete nas anomalias existentes.

A 13.10.2023 a Reclamada enviou resposta e juntou um relatório técnico da T, assistência técnica da X datado de 10.10.2023, a reportar uma avaliação efetuada a 07.09.2023, um mês antes e que teria sido na altura comunicada à Reclamada.

Perante tal e conforme documento junto aos autos, a reclamante repugna e rejeita qualquer responsabilidade, referindo desconhecer por completo o que é alegado, nem entender a informação prestada, indicando que a sua única atuação foi adquirir a trotinete com o apoio do vendedor da loja, não tendo por si feito mais nada.

Considera ainda que esta resposta contraria a informação da Reclamada, de que o equipamento não tinha reparação quando a T a 07.09.2023 teria informado que o equipamento afinal tinha reparação passando pela substituição da placa da dashboard, assim como a placa controladora, com um custo associado de €82.49 + iva.

Perante tudo isto e além da privação de uso da trotinete que impede a reclamante de efetuar as deslocações pretendidas desde que comprou até à data, e todo o incómodo e deslocações com a loja, considerando o regime da lei das garantias entende a reclamante ter total legitimidade para peticionar a devolução integral do valor que pagou, tendo perdido a total confiança no equipamento, pondo mesmo em causa se o mesmo foi vendido novo ou se seria uma trotinete de retoma vendida como nova, uma vez que a T alega existirem dois nms de série associados ao bem.

A ser decidido de forma diferente e só por mera hipótese a consumidora admitirá a substituição do artigo por novo, depois de devidamente certificado e com a aplicação original instalada, ou em última análise que recaia sobre a Reclamada a responsabilidade total em suportar os encargos com a reparação.

Contactada a entidade Reclamada, a mesma apresentou contestação desde logo não aceitando os factos imputados pela reclamante.



Considera que o bem foi vendido novo, sem qualquer desconformidade de funcionamento ou estética. A reclamante reportou uma desconformidade que deu origem a uma avaliação da assistência técnica da marca.

Após analisar o bem, a assistência técnica concluiu existir uma desconformidade, que não advém de defeito de fabrico, mas sim, de uma intervenção por parte de terceiros.

Assim a reclamante pretende exercer os direitos previstos no Dec. Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, nomeadamente os constantes do art. 15º. 7. Acontece que, os pedidos da Reclamante, sendo alternativos, encontram-se pela ordem errada.

Ou seja, o exercício de tais direitos, pressupõe o respeito pela hierarquia dos mesmos, o que, num eventual provimento, importaria sempre a condenação na reparação, sendo esta possível.

Face às circunstâncias supra descritas, entende a reclamada não existir fundamento para o pedido da reclamante. Termos em que, face ao supra exposto, deve improceder o pedido da Reclamante e consequentemente ser a Reclamada absolvida do pedido.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado, fixa-se o valor da causa em **€393.97** (trezentos e noventa e três euros e noventa e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que estava presente a Reclamante, auxiliada pelo Jurista da DECO Dr. D, e as suas testemunhas Sr. J, e Sr. D.



Esteve também presente a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. R e a sua testemunha Sr. N.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante adquiriu a junto da Reclamada a 26.08.2023 uma trotinete ...;
- b. Tendo pago pela mesma €393.97;
- c. No momento após o pagamento o funcionário da reclamada pôs o bem a funcionar, instalou uma aplicação na trotinete e no telemóvel da reclamante
- d. A 31.08.2023 o bem apresentou uma anomalia, apresentando um erro, e não desligando.
- e. A reclamante levou o bem à loja nesse dia tendo sido reportada a avaria e acionada a garantia pela Nota de Serviço n.º;
- f. A 23.09.2023 voltou à loja devido a informações telefónicas tidas de que a avaria não estaria em garantia;
- g. E foi feita queixa escrita formal no Livro Reclamações da Reclamada;
- h. A 03.10.2023 recebeu uma carta a indicar que o equipamento não tinha reparação;
- i. A 13.10.2023 recebeu nova resposta com um relatório da T a aludir à reparação que poderia ser feita e ao custo que a mesma teria de €82.49 + IVA;



- j. A consumidora não sabe que aplicação foi instalada nem a mesma teve qualquer intervenção em tal;
- k. Até à data não houve nenhuma resolução do sucedido e continua sem o seu equipamento.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pelo Reclamante;
- b. Que a mesma tenha instalado qualquer aplicação;
- c. Que tenha existido uso inadequado do bem.
- d. Que a Reclamada tenha procedido com a devida diligência na informação do consumidor de todos os seus direitos perante o bem que foi deixado em loja para ser acionada a garantia.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito



Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 26.08.2023 a aquisição de uma trotinete da marca X.

A entrega do produto ocorreu no mesmo dia sendo faturada a compra a pelo valor total de €393.97.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.



Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade



1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.» (sublinhado nosso).



Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« 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.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, *o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*



Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes 3 anos o consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade da trotinete adquirida está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º.

Não é expectável que um bem adquirido e sem uso, com 5 dias nas mãos do consumidor apresente uma anomalia que impeça a sua devida utilização, sem que a reclamante tenha contribuído para tal.

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.



Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível convicção formada deste tribunal que a Reclamante com as informações indicadas se convenceu que estava a adquirir uma trotinete mesmo sendo de exposição, em devidas condições, e confiou na sua boa-fé nos funcionários da Reclamada que lhe instalaram e deram início ao procedimento de utilização do equipamento, instalando aos seus olhos o que era necessário.

E nunca houve informação – no momento da compra – de qualquer alerta quanto a esse funcionamento ou à aplicação instalada que devesse ter algum cuidado especial no tratamento do bem.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois a trotinete manifestou um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis objetiva e subjetivamente para a conformidade do bem.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.



E a entrega ocorreu a 26.08.2023, sendo por isso tempestiva esta presunção.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).*

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido de resolução do negócio.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam



desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»



Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

*Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».*²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.



de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, **em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias**, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, a trotinete foi adquirida por um valor mesmo em desconto de €393.97, tendo uma anomalia reportada em garantia e que a assistência técnica da T confirma poder ter reparação.

Contudo não estamos a reportar-nos a um defeito parcial ou de pequena importância que possa ser tido como irrelevante.

Sendo que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem, sendo que na primeira opção ainda se discutiria a necessidade de ausência de custos desproporcionados para o vendedor.

Contudo temos de ressaltar, seguindo o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte: «em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de “garantia” (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o



profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.º 4).

Sempre que a reparação exija a remoção de bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado ou sempre que esse bem seja substituído, a obrigação de reparar ou substituir o bem inclui a retirada do bem não conforme e a instalação do bem reparado ou substituído (ou a assunção dos custos da mesma) a expensas do profissional (n.º 5).»

Importa agora analisar como relevante ainda o n.º 4 do art. 15.º do diploma em estudo:

«4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.»



E por isso juntamo-nos à doutrina³ com a menção de que «*sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de “remédios” reparação/substituição do bem, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4):*

a) Quando o profissional não efetuou ou tenha recusado realizar tentativa de reposição da conformidade do bem (por ser impossível, impor custos desproporcionados ou outro motivo relacionado com o profissional) – alínea a), subalíneas i) e iii);

b) Quando o profissional não efetuou a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º (nomeadamente, a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor) – alínea a), subalínea ii);»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não realizou a reparação do bem nos termos do art. 18, e por isso num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. Pois a reclamante está há meses à espera que a conformidade da trotinete fosse reposta, estando a queixar-se de anomalias desde agosto de 2023.

Numa fase inicial sempre pretendeu apenas acionar a garantia e poder ter o seu bem de volta, mas o tempo foi passando ao ponto de ter de recorrer a este tribunal sem que a sua pretensão fosse realizada.

Assim e como escolha do consumidor nesta mitigada hierarquia, a reclamante dirige o seu pedido a este tribunal e já o havia feito nas reclamações realizadas de que nenhuma outra relação pretende ter com a reclamada, considerando-se o que se entende serem graves inconvenientes para a reclamante.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 20.º do DL n.º 84/2021, ao mencionar o mesmo que:

³ COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. **Revista de Direito da Responsabilidade**, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.



« 1 - O direito de resolução a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 15.º é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda.

2 - A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

3 - Se a falta de conformidade respeitar a uma parte dos bens e se verifique fundamento para a resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, o consumidor tem o direito a resolver o contrato na parte relativa ao bem não conforme ou a quaisquer bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes.

4 - O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina:

a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste;

b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 - O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial (...)»
(sublinhado nosso).

Desta feita e apesar do que alegadamente fora falado em loja, ao preencher o livro de reclamações datado de 23.09.2023 e conforme consta dos autos, a reclamante solicitou a resolução do contrato, e perante a falta de conformidade apurada e provada com o reembolso do valor pago.

Entende, pois, este tribunal ter a consumidora reclamante o direito a resolver o contrato, nos termos do n.º 3 do art.º 20, não aceitando a manutenção do mesmo nos termos descritos, devendo assim ser reembolsada do valor pago e peticionado a este tribunal.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada na resolução do contrato, e subsequente reembolso do valor petitionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 março 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos