



Processo n.º 1311/2024

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.

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 transpôs 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 02 de julho de 2024, às 11h00, 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 12.10.2023 adquiriu um aparelho de ar condicionado junto da reclamada na loja de Évora, e que depois da instalação feita, ligou o aparelho e passado mais ou menos duas horas começou a perceber que o ambiente em casa estava na mesma, não aquecia e aliás sentia frio, mesmo aumentando a temperatura continuava na mesma, estando em 30.º, insistindo mais dois ou três dias e continuava igual.

Foi à loja onde expôs o caso e fizeram um pedido de assistência técnica, que foi feita cujo o relatório foi que a máquina estava a funcionar dentro dos parâmetros normais, questionou o técnico como é que podia estar nos parâmetros se o aparelho nunca se desliga e é obvio que não aquece o suficiente, e a resposta foi para ir à marca reclamar, o que fez. Na loja reclamou para a marca e pediu a intervenção da mesma. Tendo recebido a 19.12.2023 a visita de um técnico (que foi testemunha neste processo em audiência), como assistentes da manutenção da SAVE 21.

O técnico andou a verificar a instalação, a qual disse que estava bem feita, verificou o aparelho e fez medições, indicando que estava tudo bem, mais uma vez à pergunta porque é que o aparelho não desliga respondeu que se o ligar a 19.º desliga e realmente a essa temperatura a reclamante confirma. Contudo 19.º no Inverno é frio, e aumentando para os 24.º enquanto o técnico



esteve em sua casa o aparelho não desligou, mas este disse que da sua parte estava tudo bem, e para continuar a reclamar.

Está num impasse há 6 meses e considera a reclamante não poder usufruir do equipamento que comprou para ter conforto, pois é o mesmo que não ter, e só enfeita a parede quando teve de voltar a usar a lareira no inverno, com todas as despesas acrescidas.

Acrescenta e conclui que tem outro aparelho noutra divisão e que aquece muito bem.

Pretende por isso um aparelho que funcione corretamente, com a substituição ou a devolução do valor pago.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação nos termos seguintes:

A reclamada não aceita os factos imputados pela reclamante.

O bem foi vendido novo, sem qualquer desconformidade de funcionamento ou estética.

A reclamante reportou por duas vezes, uma desconformidade, que deu origem a duas avaliações, uma pelo instalador, outra pela assistência técnica da marca, que não detetaram qualquer desconformidade, afastando da garantia legal, conforme documentos junto aos autos.

Face ao supra exposto, entende a reclamada não existir fundamento para os pedidos da reclamante, termos em que, deve improceder o pedido da Reclamante e conseqüentemente ser a reclamada absolvida, com os devidos efeitos legais.

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 **€649.97** (seiscentos e quarenta e nove 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 pela representante da DECO, Dra. X, assim como a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. Y.

Foram ainda ouvidas as testemunhas da Reclamante Sr. F, e da Reclamada Sr. O como técnico representante da marca.

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 um ar condicionado O2 Exclusive 12;
- b. A compra data de 12.10.2023, pelo valor de €649.97 pelo bem e instalação realizada por técnicos da Reclamada.
- c. O aparelho a partir de data não apurada começou a demonstrar um comportamento de não aquecimento do espaço, mesmo ligado 2h.
- d. Foi feita reclamação em loja, e realizada vistoria no local pelo técnico da reclamada por relatório da mesma que indicou estar a máquina a funcionar nos parâmetros normais;



e. Reclamando de tal foi ao local um representante da marca, testemunha no processo, que indica por relatório da ida ao local a 19.12.2023, que a instalação está bem feita;

f. E que em seu entender a máquina cumpre as funções que tem de desempenhar, tendo demonstrado um comportamento normal durante a sua visita;

g. Questionado sobre o equipamento não se desligar considerou ser do local, do espaço e do frio, e não um defeito do equipamento, que aqueceu e cumpriu todos os testes que lhe foram feitos;

h. Foi feita queixa escrita formal à Reclamada e houve troca de emails;

i. O equipamento arrefece e continua a trabalhar, queixando-se apenas a reclamante de que o mesmo não aquece o espaço.

j. Até à data não houve nenhuma resolução ou acordo.

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 uso do bem pela Reclamante;

b. Que tenham sido informadas todas as condições do local a funcionar e do equipamento no momento da compra;

c. Que tenha o aparelho as características necessárias para aquecer o local;

d. Que o bem não aqueça de todo, pois pelos testes e relatórios técnicos, essa funcionalidade é exercida, mesmo que não seja o suficiente;



e. Que tenha existido outro equipamento igual na casa da Reclamante do mesmo modelo que funcione de outra forma, sendo que houve menção de que tem outro ar condicionado, mas sem nexo de causalidade com esta situação.

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, de um equipamento de ar condicionado, realizado a 12.10.2023, com entrega e instalação a cargo da Reclamada e pela qual foi pago o valor de €649.97.

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.»

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.

O que cremos que apesar de tudo terá ocorrido no momento, porque o equipamento ainda que não realize as expectativas que a Reclamante tinha, não se pode dizer que tenha ficado provado que não funcione, pois arrefece, e faz quente mas nunca na ideia que tinha e que tendo um bem de comparação deveria realizar.

Mas não sabem os autos que outro bem é esse, nem se os espaços onde estão os equipamentos são iguais.

E se as características do bem estiverem cumpridas, poderá discutir-se a qualidade desta máquina que adquiriu, mas isso não é protegido por lei como um defeito de fabrico ou uma falta de conformidade, repita-se considerando que as características que esta máquina tem estejam ali cumpridas e definidas, mas que a mesma seja de potência inferior à que seria desejada para o local.



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.

Ora na venda em loja pela informalidade do momento, entre o que tenha sido solicitado e referido pelo vendedor não há prova documental ou testemunhal suficiente para este tribunal determinar que as informações dadas foram falaciosas, ou que houve falta de informação adequada, presumindo pelos dados nos autos, que o que era essencial à compra foi informado.

Por isso só pode indicar-se que haja responsabilidade do profissional quando exista uma falta de conformidade, como abaixo o art. 12.º refere. Sem se conseguir provar a dita falta de conformidade – cujos ónus não recai sobre o consumidor – e afastando o vendedor o mesmo, é o suficiente para se afastar a pretensão solicitada a este tribunal.

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 mesmo tendo feito queixas, os relatórios e testemunhos técnicos neste processo à data – sem prejuízo de novas inconformidades que possam vir a existir – reporta que o vendedor afasta a existência de um defeito de fabrico, e na dúvida acerca do modelo, seu funcionamento e potência, para o local, levamos a concluir ser uma característica do bem este aquecer menos do que o que era expectável.

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 reclamada conseguiu afastar a dita presunção.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor cabe provar que há uma desconformidade, e na distribuição dos ónus de prova, como acima já referido, 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.

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).*

Considera assim este tribunal que não estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, protegida por lei, não tendo assim a reclamante o direito à substituição do bem ou resolução solicitada tendo de decair o pedido.

7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 08 de julho 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos