

Proc. n.º 1527/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 4 de julho de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de uma trotinete.

No essencial e de forma resumida, o reclamante alega que no dia 23 de fevereiro de 2023 comprou uma trotinete na B. 15 dias depois da compra, a trotinete começou a fazer um barulho de raspagem no travão dianteiro tendo o reclamante encaminhado o produto para verificação do vendedor no dia 13 de março de 2023. A B recusou reparar o equipamento ao abrigo da garantia, tendo transmitido ao reclamante um orçamento para reparação. O reclamante pede a devolução do valor que pagou pela aquisição da trotinete, a devolução do dinheiro que pagou pelo seguro e uma indemnização pelo período de 30 dias que esteve privado de utilizar o equipamento, pelo dinheiro que gastou na compra de uma bicicleta de substituição e pelo transtorno de ter de serem feitas deslocações de bicicleta no período de Verão.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, admite ter vendido o bem, mas refere que o vendeu sem quaisquer desconformidades. Quando a trotinete foi apresentada pelo reclamante apresentava pneu furado, travão de disco torto e folga no guiador. Segundo a reclamada, estas vicissitudes devem-se à má utilização da viatura pelo reclamante e a danos infligidos no equipamento pelo próprio reclamante.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 12 de setembro de 2023, diligência a que compareceu o reclamante e a reclamada (esta última representada pelo respetivo e ilustre mandatário).

O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

1. A reclamada é dona de um estabelecimento de venda de eletrodomésticos e outros equipamentos elétricos ou eletrónicos, situado em Leiria, operando sob a designação comercial de B.
2. No dia 23 de fevereiro de 2023, o reclamante adquiriu no estabelecimento referido em 1. uma trotinete ..., tendo pago o valor de 639,99 eur; em conjunto com a compra da trotinete, o reclamante adquiriu um seguro denominado XX tendo pago 11,99 eur.
3. A montagem do equipamento foi feita pelos serviços da reclamada.
4. 15 dias depois de ter sido adquirido, a trotinete passou a apresentar um ruído que não correspondia ao funcionamento normal da viatura, associado à raspagem do travão direito, o que foi causado por folga no guiador.
5. A trotinete apresentava também barulhos que não correspondiam ao funcionamento normal da viatura na parte traseira.
6. A trotinete apresentava também ferrugem nos parafusos cromados.
7. A trotinete apresentava também riscos no visor e riscos no para-lamas.
8. Devido às situações referidas em 4 a 7, o reclamante contactou telefonicamente os serviços da reclamada, tendo sido informado que deveria levar a trotinete à loja para verificação e eventual reparação.
9. No dia 13 de março de 2023, o reclamante apresentou o equipamento para reparação na loja da B com a indicação de que a trotinete apresentava problemas nos travões, que fazia um barulho de esforço e que os cabos roçavam no para-lamas da frente; mais o reclamante manifestou interesse na orçamentação da reparação de um furo no pneu.
10. Mediante comunicação escrita com data de 24 de março de 2023, a reclamada informou o reclamante que a marca entendia que o equipamento não reunia as condições para ser reparado em garantia, tendo apresentado orçamento para reparação com os seguintes valores: 73,80 eur para mão de obra; 39,36 eur para peças e 12,40 eur para serviço administrativo.
11. Do relatório técnico que esteve na origem da comunicação referida em 10., consta: “pneu bastante comprometido, disco do travão está torto, por esse motivo não trava corretamente. Se ajustou a folga do guiador.”
12. Entre os dias 13 de fevereiro de 2023 e 13 de março de 2023, a trotinete foi submetida a um uso caracterizado pela ausência de acidentes, com circulação de 8 kms / dia, quase sempre em pista dedicada e em deslocações de cerca de 2 kms cada, ida e vinda entre a residência do reclamante e o local de trabalho da respetiva cónjuge.

13. Quando foi entregue para reparação, a trotinete tinha um pneu furado, tendo o reclamante informado os serviços da reclamada de que estava disposto a pagar a reparação do furo.

Não se consideram provados ou não provados quaisquer outros factos que possam ter relevância para a causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados 1 a 3 resultam do acordo das partes, bem como do documento de fatura de fls 6. Os factos provados 4 a 8, 12 e 13 resultaram das declarações de parte do reclamante. Os factos provados 9, 10 e 11 resultaram dos documentos (comunicação escrita e relatório) de fls 7 a 9. Relativamente a todos os factos, consideraram-se as declarações de parte do reclamante que se afiguraram credíveis e coerentes.

O reclamante referiu que o produto apresentou defeito 15 dias depois de ter sido comprado. Como também pagava um seguro por acidentes foi à B, mas disseram-lhe que tinha de ser no fabricante. Ninguém lhe disse que podia pedir a devolução do bem. Passados quase 30 dias, disseram-lhe que tinha de pagar a reparação. Ligou por telefone para pedir mais informações. Responderam que seguiam as indicações do fabricante. Diziam que eram meros intermediários. O defeito tinha a ver com o travão dianteiro que raspava e fazia um barulho. Esse defeito foi causado por uma folga no guiador. Considera que o aparelho é muito fraco que até já estava a enferrujar, e que fazia barulhos na parte de trás. A trotinete foi comprada em fevereiro de 2023. O equipamento está atualmente com o reclamante. Entende que foi um problema de fabrico ou de montagem, sendo certo que a montagem foi feita pela B. Foi ameaçado de que haveria abandono do produto se não levantasse o equipamento. A ferrugem nos parafusos cromados também começou a aparecer decorridos 15 dias sobre a compra. Denunciou imediatamente por telefone e posteriormente foi à loja. Deu um uso regular à trotinete, sem incidentes ou acidentes. Era a mulher que usava, de casa para o trabalho cerca de 2 kms de ida e 2 kms de vinda. Fazia duas idas ao trabalho por dia, ou seja, 8 kms, sempre em pista dedicada. Entende que o metal do travão empena por não aguentar o arrefecimento / aquecimento súbitos. O furo foi uma infelicidade, não reclamou por causa do furo. O visor riscado fez parte da reclamação, o equipamento já vinha assim. O para-lamas também já vinha riscado quando foi comprado. Recebeu o relatório técnico. Dizia que a folga no guiador estava a provocar o problema no ruído do travão. O travão travava permanentemente e por isso fazia o barulho.

Fundamentação jurídica

A questão que aqui se discute é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo. Nos termos do

art. 3.º, n.º 1, a. a) do diploma referido, o mesmo aplica-se aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais. O art. 5.º obriga o profissional a entregar ao consumidor bens conformes, isto é, bens que correspondam à descrição, ao tipo, à qualidade e que detenham a funcionalidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda, assim como os bens adequados ao uso a que se destinam, correspondendo à descrição e possuindo as qualidades previamente veiculadas e possuindo 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 (arts. 6.º e 7.º). Considera-se que existe falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que a instalação seja assegurada pelo profissional [art. 9.º, al. a)].

Nos termos do art. 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O profissional responde por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art. 12.º, n.º 1).

Em caso de falta de conformidade do bem o consumidor tem direito à resolução do contrato caso o profissional não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem, tendo-a recusado (art. 18.º, n.os 1, al. c) e 4, al. a) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

Face à matéria de facto dada como provada, é inquestionável que a reclamada não cumpriu a obrigação de entregar o bem no estado de conforme, sendo certo que a recusa de reposição de conformidade confere ao consumidor o direito à resolução, direito esse que o mesmo concretizou quando recorreu à arbitragem. Nessa medida, a reclamação deverá ser julgada procedente quanto aos efeitos da resolução, isto é, quanto à pretensão do reclamante de obter a condenação da reclamada a restituir-lhe integralmente os valores que pagou.

Já relativamente à indemnização peticionada, não foi feita prova cabal dos danos sofridos, nem da importância desses danos para efeitos de conferir o direito à reparação. Nessa medida e quanto a este aspeto, a reclamação será julgada improcedente.

Decisão

Nos termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente, por provada, e, em consequência, reconhece-se o direito à resolução do contrato pelo reclamante e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 651,98 eur (seiscentos e cinquenta e um euros e noventa e oito cêntimos), acrescida de juros à taxa legal desde a data da notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 27 de setembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto