



Processo n.º 1099/2024

Sumário:

1. 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.

2. O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15º do DL n.º 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.

3. 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.

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

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 02 de julho de 2024, às 15h45, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante em síntese que comprou em março de 2023 na loja on line da Reclamada uma trotinete elétrica MI4 PRO (preto) XIAOMI, com a referência BHR5398GL, pagando o valor total de €628,89, com a fatura emitida com o recibo ONL n.º 26228.

Todo o processo de expedição foi executado pela loja da B. situada -----
-.

No dia 14.03.2023 recebeu a trotinete nova em sua casa com o n.º de série 01066, mas esta infelizmente encontrava-se com anomalias que reclamou de imediato. O artigo foi devolvido ao vendedor e gerado pela Reclamada uma RMA1529, para ser substituída por uma nova.

A 31.03.2023 recebeu um email com a informação de que a reparação tinha sido efetuada / resolvido, sem que tenham junto nenhum relatório de



avaliação técnica e reparação executada, o que estranhou visto tratar-se de um equipamento novo.

Ao receber o artigo verificou que o haviam substituído por outra trotinete supostamente nova, com um outro n.º de série, mas ao invés de ser entregue numa caixa nova e devidamente selada, constatou que nada disso se verificava e que estava a receber outra trotinete mas usada.

A suposta nova trotinete com o n.º de série 35802 chegou na mesma caixa que a anterior e registava um n.º mais elevado de quilómetros rodados do que aqueles que constavam na sua quando devolveu, pelo que não seria nova, mas usada e com mais quilómetros.

Apresentou reclamação e disseram que seria normal e que apenas lhe trocaram o produto mas a embalagem era a mesma.

Muito insatisfeito com todos os acontecimentos e sem que o vendedor desse abertura para mais ficou com a trotinete até pela necessidade de uso. Mas em julho de 2023 a mesma voltou a ter avaria, deixando de acender a luz traseira, até que deixou de ligar totalmente.

Voltou a reclamar e a 20.07.2023 foi gerado o RMA 3796 da trotinete substituta registando na altura 156,84 kms.

No dia 01.08.2023 recebeu a trotinete verificando tratar-se do mesmo artigo, mas agora com um novo n.º de série – n.º 35802 – e registando 865,37 kms rodados, concluindo que efetuaram a substituição da placa-mãe por uma já bastante usada e com mais de um quíntuplo dos kms rodados, algo que considera inaceitável. Além disso o equipamento chegou com um objeto solto que faz barulho correndo de um lado para o outro no interior da trotinete.

Reclamou e enviou emails ao vendedor.

Considera o consumidor que descarregou o aplicativo recomendado, fez a demonstração seguindo todas as indicações do fabricante e não conseguindo a sincronização com o equipamento porque a trotinete se desliga antes do emparelhamento.

Exigiu assim a devolução do que pagou considerando todo o histórico da compra, o facto de ter tido problemas assim que recebeu a primeira trotinete, e as diversas privações do uso e os transtornos causados na sua deslocação, o



facto das substituições afinal nunca terem sido feitas como devido por um equipamento novo embalado pelo fabricante, mas sim por usados e com mais quilómetros.

Em 03.08.2023 recebeu um email da nova ocorrência com a indicação de que seria enviado ao fornecedor, sendo ignorada a sua pretensão e o que considera serem os seus direitos.

Em outubro 2023 preencheu o livro de reclamações, tendo depois solicitado a intervenção do Centro. A 03.11.2023 houve um email da empresa que assume a verificação de defeitos diversos, não especificando nem emitindo nenhum relatório de diagnóstico ou reparação, continuando a ignorar o solicitado.

Considera o reclamante que a empresa nunca terá contactado o fabricante nem a assistência da marca, assumindo que tudo seja feito pelo seu suporte técnico, tendo mesmo o reclamante contactado a XIAOMI e obtido informação de que ali não terá sido aberto nenhum processo relativo ao n.º de série das trotinetes que indicou.

O consumidor indica ainda não ter exercido o direito de rejeição nos 30 dias por mero desconhecimento tendo agora consciência de que tal não aproveita em seu benefício, não obstante facilitou ao máximo, e mesmo tendo motivo para recusar a substituição do primeiro artigo por outro que não seria novo, ainda ficou com o equipamento.

Infelizmente tal também padece de anomalias tendo a empresa substituído a placa-mãe por outra com uma quilometragem excessiva.

Pede por isso que seja reconhecido o seu direito à resolução contratual e a consequente restituição do valor pago de €628,89.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação indicando que o Reclamante efetivamente adquiriu em 07/03/2023, através da loja online da reclamada, uma Trotinete Elétrica MI 4 PRO (Preto) – XIAOMI, equipamento com o SN: 35802/CHAAXF2TS01066 – Fatura 26228.



O artigo foi rececionado pelo cliente no dia 14/03/2023 e logo no dia 15/03/2023, o reclamante comunicou à reclamada que o equipamento já identificado, padecia de um defeito (“erro do sistema, não se conecta com o aplicativo), tendo solicitado a substituição por um equipamento novo.

A reclamada, recebeu o equipamento em loja a 21/03/2023 e procedeu de imediato à troca do equipamento por um equipamento novo, o qual tem um novo SN:35802/CHAAXF2TS01051.

O processo de reclamação classificado como resolvida a 31/03/2023 e o novo equipamento foi entregue ao reclamante no dia 11/04/2023 na sua morada pela transportadora.

Infelizmente, no dia 18/07/2023, o reclamante voltou a contactar a reclamada ao abrigo da garantia, informando que o equipamento novo que recebeu, teria um novo defeito: “não acende a luz traseira” (defeito diferente daquele que havia surgido no equipamento anterior).

Abrindo novo RMA em 19/07/2023, o reclamante solicita a troca “por outro modelo ou outra opção”.

Mais uma vez, a reclamada recolheu o equipamento, o que aconteceu a 26/07/2023 e remeteu-o para o fornecedor para reparação a 04/08/2023.

Assim que o equipamento foi devolvido pelo fornecedor à reclamada (24/08/2023), com a indicação de que o defeito foi reparado, o veículo foi devidamente entregue ao cliente reclamante (enviado dia 29/08/2023)

No dia 05/09/2023, o reclamante retomou o contacto com a reclamada, informando que o equipamento entregue, teria mais Km's do que o equipamento que havia sido remetido para reparação. Nesta reclamação, o reclamante exige pela primeira vez, a devolução do dinheiro, contudo sem fundamento legal para o fazer, como se vai aqui verificar.

Face tal informação, a reclamada procurou de imediato esclarecer a situação junto do fornecedor e concluíram que houve um erro no envio do equipamento pelo fornecedor.

O fornecedor trocou o equipamento e, em vez de remeter à reclamada para entrega ao cliente, o equipamento com o SN35802/CHAAXF2TS01051, que



é o veículo do cliente que foi para reparação, enviou um equipamento igual, usado, com o SN35802/CHAAXF2TT00973.

A Reclamada não inspeciona o equipamento quando o mesmo é devolvido pelo fornecedor, motivo pelo qual não tomou consciência da troca e erro que o fornecedor estava a cometer.

Ao mesmo tempo, note-se que o veículo do cliente reclamante, durante o lapso de tempo decorrido, manteve-se sempre nas instalações do fornecedor, reparado.

Uma vez detetado o erro, o equipamento com o SN35802/CHAAXF2TT00973 que não era o do cliente reclamante, foi recolhido pela reclamada na morada do reclamante e remetido para o fornecedor a 18/09/2023.

E foi consequentemente recebido a 06/10/2023 e colocado à disposição do cliente reclamante, o seu equipamento com o SN35802/CHAAXF2TS01051, devidamente reparado.

Como das restantes vezes, foi pedido ao cliente os dados para entrega do equipamento. Acontece que até hoje o reclamante não procedeu ao levantamento do equipamento nem indicou a morada para a qual pretende o envio, o qual se mantêm nas instalações da reclamada para recolha. 2

Contesta-se por ser falso, a afirmação do reclamante, de que o equipamento nunca foi remetido ao fornecedor para reparação. Assim como a afirmação de que o mesmo foi, em algum momento, reparado pelos técnicos da reclamada.

Por fim, não podemos proceder à devolução do valor pretendido pelo reclamante, uma vez que o equipamento com o SN35802/CHAAXF2TS01051, foi remetido para garantia a pedido do cliente e foi reparado uma única vez.

Nos termos do artigo 15º do DL 84/2021 de 18/10, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem.

O Reclamante pediu a reparação e a mesma foi efetuada. Houve uma troca na entrega do bem pelo fornecedor/reparador, como já exposto, mas a mesma já foi corrigida. O Reclamante apenas poderá optar pela resolução do



contrato e conseqüente devolução do valor do equipamento, no caso de recusa da reparação ou por reincidência do defeito, o que não aconteceu neste caso.

Assim, desde 06/10/2023, o reclamante sabe que a situação que estava pendente de resolução (reparação da trotinete), estava resolvida e que a trotinete poderia ser enviada para a sua morada (conforme resulta da exposição do reclamante feita à deco).

Ora, no caso, há, desde logo, que referir que estamos perante um contrato de compra e venda que versou sobre uma primeira trotinete, a qual foi posteriormente trocada por outra nova do mesmo modelo, pelo que, quer o prazo para o exercício do direito de garantia, quer o prazo relativo ao direito de livre resolução do contrato, conta-se do dia em que o Reclamante adquiriu a posse física da segunda trotinete - 06/04/2023.

Sendo inequívoco que em todas as suas vendas online, a Reclamada informa através do seu site, expressamente na página de apoio ao cliente e definição das condições de utilização, acedível através do link que se transcreve: “-----”, a existência do direito de livre resolução no prazo de 14 dias.

É desta feita, inequívoco, que quando o reclamante a 15/03/2023 solicita a troca do equipamento por um novo, tal é efetuado ao abrigo do artigo 16º da lei das garantias.

Posteriormente, o reclamante apresenta nova reclamação 19/07/2023, na qual volta a solicitar a troca “por outro modelo ou outra opção”. Ora, não sendo de forma nenhuma aplicável nem o artigo 16º já referido, por estarem ultrapassados os 30 dias após a receção do bem;

Também não é possível aplicar o Decreto-Lei n.º 24/2014 relativo ao direito de livre resolução, pois aquele prazo (14 dias) também já estava totalmente ultrapassado.

Consequentemente, a Reclamada procedeu à recolha e envio do equipamento para diagnóstico e reparação na entidade competente, o que foi aceite pelo reclamante que agilizou quer a recolha do equipamento, quer a posterior entrega do mesmo já reparado.



Acontece, porém, que por erro da reparadora, aquela trocou a trotinete do reclamante por uma outra igual que tinha nas suas instalações (possivelmente para reparação).

A Reclamada, quando recebeu a trotinete cuidou logo de a remeter ao cliente, e não se apercebeu do erro na troca do veículo pela reparadora/fornecedora oficial).

Este é o grande erro da reclamada, mas este erro foi prontamente corrigido assim que foi denunciado pelo reclamante.

Este erro não justifica que o reclamante não mais aceite o seu equipamento, o qual foi devidamente reparado e se mantém nas instalações da reclamada para envio ou recolha.

Termos em que requer que seja o presente processo julgado totalmente improcedente, e, em consequência, seja a Reclamada absolvida, com todas as consequências legais.

4. Valor da Causa

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

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€628,89** (seiscentos e vinte e oito euros e oitenta e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que estava presente o Reclamante, acompanhado pela Dra. Y como representante da DECO, e a Reclamada representada pela sua ilustre mandatária Dra. X, e a sua testemunha Sr. F.

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



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. O reclamante adquiriu a junto da reclamada uma trotinete em 07 março 2023;
- b. Em 15 março 2023 o bem apresentou um defeito, foi devolvido e entregue outro em sua substituição a 11 abril 2023;
- c. Mas este produto também apresentou desconformidades, que levaram o consumidor a desconfiar do produto, face a incongruências no registo do mesmo;
- d. Do mesmo foi feita queixa a 18 julho 2023, com recolha e remessa ao fornecedor para reparação;
- e. A 24 agosto de 2023 o fornecedor devolveu, e foi entregue a 29 agosto 2023 como reparada;
- f. Mas a 05 setembro houve nova queixa pelas diferenças de quilómetros registados
- g. Tendo sido confirmado um erro com o fornecedor na entrega, e o bem foi recolhido a 18 setembro 2023;
- h. Foi feita queixa escrita formal à Reclamada e houve troca de emails;
- i. Entretanto a Reclamada tendo recebido o bem fez a sua reparação, tem o mesmo pronto a ser entregue em conformidade desde 06 outubro 2023,
- j. Do que informou o reclamante, mas este não deu os dados ou autorizou a entrega;
- k. Foi pedida a resolução do negócio;



- I. 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 tratamento do caso pelo Reclamante;
- b. Que tenha existido uso inadequado do bem.
- c. Que a resolução tenha sido tempestiva;
- d. Que a reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor, nomeadamente o direito à qualidade dos bens e serviços;
- e. Que o bem reparado não esteja em condições.

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 o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de uma trotinete, melhor identificada nos autos.

A compra foi feita on line, e faturada a 07.03.2023, no valor total de €628,89, conforme fatura constante nos autos.



Este equipamento foi substituído por outro a 11.04.2023.

Que apresentando defeito, foi levado para reparação a 26.07.2023.

Houve uma entrega a 29.08.2023 mas de um equipamento diferente e com erro do fornecedor que levou a nova recolha a 05.09.2023, cuja reparação ocorreu e está o bem pronto a ser levantado desde 06.10.2023.

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 o 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.



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.

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 a 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 a consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

O que no caso em apreço se considera ter ocorrido quando em o reclamante formalizou um email a reclamar do defeito/avaria que o equipamento em garantia havia apresentado, não considerando qualquer culpa no sucedido, e a solicitar a sua substituição por outro num curto prazo, o que ocorreu a 11.04.2023, embora esse equipamento tenha demonstrado desconformidade a 18.07.2023, também esta reclamada.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do equipamento adquirido, 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

Ou seja, não pode este tribunal considerar comum e aceitável que um bem que é novo, se possa aceitar que demonstre problemas na sua conformidade com o fim a que se destina enquanto trotinete, face a um uso comum.

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 (ou ter existido uma vez que o bem à data já está reparado).

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.



Este foi um artigo que veio introduzir uma hierarquia de direitos para o consumidor e que acompanharemos o estudo.

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

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 convicção formada deste tribunal que o Reclamante nunca aceitou ficar com um bem com defeito, que este apresenta um comportamento anormal no seu funcionamento e que por isso lhe assiste à luz da garantia direitos.



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 avaria da trotinete foi já reconhecida pela Reclamada como existente, estando fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente, para a conformidade dos bens, e por isso foi reparada pela mesma.

Na distribuição dos ónus de prova cabe por isso 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 março de 2023 sendo por isso tempestiva esta presunção, uma vez que a anomalia se manifestou a nessa altura.

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 nexos 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.

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

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



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 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**

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.



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, consideramos que está provado que a trotinete adquirida apresentava uma falta de conformidade, mas que esta pode ser e foi reparada, não dando assim direito à resolução do negócio pelo reclamante.

Sublinhe-se ainda que à luz da atual lei das garantias, tende a entender-se que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher, mas se os outros direitos em apreço não se colocarem, e também desde que não estejam em causa nessa escolha custos desproporcionados para o vendedor.

Além disso e seguindo de perto 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).»

Este bem teve assim uma reparação, estando de acordo com testemunho em audiência pronto a ser entregue nas devidas condições, o que de acordo com a lei obrigará a Reclamada a dar mais 12 meses de garantia adicional do produto aquando da entrega do bem reparado, neste caso pela reparação que aconteceu com data de entrega de 29.08.2023 e a que ocorrerá agora da nova reparação.

Importa também analisar como relevante o n.º 6 do art. 15.º do diploma em estudo:

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

Ainda que esta prova seja livremente apreciada pelo tribunal, atendendo ao que foi testemunhado e consta dos autos, somos levados a crer que a delonga no procedimento de reparação que não é imputável à Reclamada, mas sim a circunstâncias externas, e que a falta de conformidade pode ser tida como mínima perante a compra em causa e o valor do bem adquirido.

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 apenas 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

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.



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 realizou a reparação do bem, num prazo razoável, e sem grave inconveniente ou prejuízo para o consumidor, não constando nos autos nenhuma prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais que o reclamante tenha tido.

Há o transtorno de estar sem o bem, mas que é acautelado com o acréscimo de garantia legal já suprarreferido.

Houve realmente uma delonga em todo o procedimento, que mesmo com a entrega de outro equipamento, não resolveu o problema, mas que não é suficiente à luz da lei, e da doutrina, nem do entendimento deste tribunal que seja neste caso concreto suficiente para a resolução do negócio.

O que a ocorrer nesta situação a resolução, seria assim de grave prejuízo para o vendedor, e poderia ainda configurar uma situação de abuso de direito, considerando o valor da aquisição e o uso que o bem já teve.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 18 do diploma em estudo, ao referir o mesmo que:

« Artigo 18.º - Reparação ou substituição do bem

1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

a) A título gratuito;

b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;



c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação...(.)»

Desta feita e considerando este tribunal que ainda que a complexidade da reparação não seja suficiente para dar direito à resolução do contrato, uma vez que ficou provado testemunhalmente que o problema já está reparado, sem que o consumidor tivesse aceite a entrega nem indicado morada para tal, levando assim a uma delonga em todo o procedimento acima dos 30 dias nos termos do n.º 3 do art. 18.º supra enunciado.

Assim sendo e sem mais considerações deve o peticionado decair, e o bem ser devolvido de forma imediata totalmente reparado e sem custos, na morada da encomenda do reclamante, salvo se houver outra menção escrita.

Com esta nova entrega do bem será acrescida à trotinete mais doze meses de garantia legal, por força de estarmos perante a primeira reparação do mesmo que acumula seis meses por cada, a contar do fim da garantia legal da compra, ou seja pela compra a 07.03.2023 cuja garantia terminaria a 06.03.2026, deverá a mesma terminar a 05.03.2027, a menos que depois desta entrega se venha a verificar em garantia alguma nova falta de conformidade, que levará a novo processo e a novo direito a ser invocado pelo consumidor nos termos da lei já referida acima.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a entregar/devolver o bem reparado em condições.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de julho de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos