



Processo: 1466/2022

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008 de 21 de maio) veio estabelecer um conjunto de regras que disciplinam aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, foi revogado pelo DL 84/2021 de 18 de outubro, mas é, ainda, aplicável aos contratos de compra e venda celebrados antes de 1 de janeiro de 2022;

2. O vendedor responde junto do consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, pela falta de conformidade dos bens;

3. A falta de conformidade dos bens com o contrato presume-se se se verificarem factos como enunciados no nº 2 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de abril, designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, ou não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar (alín. c) e d));

4. Em caso de falta de conformidade, o consumidor pode exercer o direito à reparação ou substituição do bem, redução do preço ou resolução do contrato (nº 1 do artº 4º).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante **A** formalizou no dia 5 de julho de 2022, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B** nos termos da qual vem peticionar a resolução do contrato de compra e venda de um relógio e a devolução do valor pago

Alega,

- ✓ Comprou um relógio de marca, na loja da Demandada, em 08.07.2021 e pelo preço de €599
- ✓ o relógio atrasa, mesmo sendo automático e recebendo corda pelo movimento no pulso, chega a parar, disseram-lhe que precisa de corda manual, entregou-o para reparação por duas vezes (em 19.04.2022 e 06.05.2022)
- ✓ da 2ª. vez pelo mesmo motivo, e porque o ponteiro saiu do seu eixo de circunferência
- ✓ recorreu à DECO

Juntou: cópia da reclamação que apresentou em 18.05.2022 na DECO, cópia da fatura da compra, documento comprovativo da entrega para reparação em 19.04.22 e 06.05.2022, comunicação eletrónica enviada à DECO (fls 3 a 10).

1.2. A Demandada, **B**, respondeu à reclamação, nos seguintes termos:

- confirmou a compra na sua loja no dia 8.07.2021
- esclareceu que, em 22.03.2022, o Demandante deslocou-se à loja indicando que o relógio estava atraso e solicitou a Assistência Técnica da marca exigindo a verificação do mecanismo
- O relógio foi enviado, verificaram e fizeram limpeza sem que tivessem detetado qualquer anomalia
- Em 1.04.2022, o cliente foi contactado telefonicamente para proceder ao levantamento do relógio e, manifestamente alterado, alegou pretender a devolução do dinheiro e não queria o relógio
- Passado pouco tempo, levantou o relógio e informou que se atrasasse apresentaria reclamação e exigiria a devolução do dinheiro
- Explicaram que o relógio era de corda automático e os cuidados a ter, sob pena de ser necessária corda manual
- No dia 3 de abril reclamou, de novo, do atraso do relógio e foi de novo alertado do sistema de funcionamento e contactou, inclusive, com o responsável da marca
- Foi enviado novamente para a Assistência técnica, mas o cliente exigiu a devolução do dinheiro
- O artigo não padece de qualquer defeito de fabrico, está em pleno funcionamento, motivo pelo qual não foi substituído pela Assistência Técnica, não se mostrando preenchido o requisito para a resolução do contrato de compra e venda
- O cliente foi informado do funcionamento no momento da aquisição, o pedido de resolução devia ter sido efetuado nos 15 dias posteriores à aquisição
- Remeteu para o processo informação acerca da verificação do relógio, com data de 19.05.2022, remetida pelos Serviços de clientes ---- (fls 17 e 18)

B - Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações

contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Em causa, a celebração de contrato de compra e venda.

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) – cf. nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redação da Lei 63/2019 de 16 de Agosto.

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €599 (quinhentos e noventa e nove euros), correspondente ao valor atribuído pelo Demandante à sua reclamação, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

2. Legislação aplicável

Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

Não foram deduzidas exceções.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

O contrato de compra e venda foi celebrado em data anterior à entrada em vigor do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, pelo que, o caso em apreço, se enquadra no âmbito do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril.

O Demandante vem peticionar o direito de resolução do contrato, ao abrigo dos nº 1 do artº 4º e nº 1 do artº 5º, tendo em conta que a avaria foi reportada ao vendedor no prazo da garantia legal de dois anos.

A Demandada alega que o relógio foi verificado pela Assistência Técnica que concluiu que o artigo não padece de qualquer defeito de fabrico.

Assim sendo, o assunto circunscreve-se à alegação e prova da não conformidade, prazo legal da garantia e direito de resolução do contrato pelo Demandante, com a consequência do reembolso do valor liquidado.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 8 de julho de 2021, o Demandante comprou à Demandada, na sua loja, um relógio pelo preço de €599;
- II. O Demandante reclamou do funcionamento do relógio em 22.03.2022 e 3 de abril de 2022, na loja da Demandada;
- III. O Demandante entregou o relógio para verificação técnica na loja, nos dias 19.04.2022 e 06.05.2022;
- IV. O Demandante reclamou do atraso de minutos, não obstante ser automático e receber corda pelo movimento no pulso, e o facto de um dos ponteiros ter saído do eixo;
- V. O Demandante reclamou junto da DECO;
- VI. Os serviços de assistência da ----remeteram à Demandada informação: *“fizemos uma verificação de movimento, verificação à prova-d’água, substituímos a junta e limpamos o relógio (essas coisas fazemos para cada relógio que recebemos) e também colocamos os ponteiros no relógio”.*

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

Os factos considerados provados resultam da posição assumida pelas partes no processo, e dos documentos juntos.

As datas das reclamações e os motivos apresentados foram relatados de forma coincidente.

Constata-se que o Demandante reclamou, por diversas vezes do relógio na loja, relativamente ao atraso nas horas e ao ponteiro solto.

A Demandada confirmou as datas e os motivos das reclamações.

Quanto ao parecer da Assistência Técnica, constata-se que foi emitido pelos “Serviços de Assistência ao cliente” da marca e se resume ao que ficou assente (cf. facto VI).

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante, em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da falta de contestação e da ausência da Demandada em audiência arbitral

Dispõe a LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) que, se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

É o que resulta do disposto no nº3 do artº 35º.

2. Da Lei de Defesa do consumidor e do Regime Jurídico da venda de bens de consumo e das garantias

Nos termos da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (alin. a) do artº 3º, artº 4º, e nº 1 do artº 9º).

Por outro lado, o Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril, procedeu à transposição da Diretiva nº 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

Acontece que, recentemente, em 18 de outubro de 2021 foi publicado o Decreto-Lei nº 84/2021, transpondo agora as Diretivas (UE) 2019/771 e 2019/770, e, revogando o anterior diploma.

No entanto, este último diploma (DL 84/2021) aplica-se, apenas, aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 01.01.2022 (conforme o disposto no nº 1 do artº 53º e artº 55º).

Assim sendo, tendo em conta que o contrato, ora em apreço, foi celebrado em julho de 2021, está sujeito ao enquadramento do anterior regime (cfr. artº 12º do CC).

Determina a lei que,

o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (nº 1 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de abril), sendo que se presume (nº 2) que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificarem alguns dos factos que de seguida enuncia, nomeadamente (cfr. alin. a) a d)):

- não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo,
- não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato,
- não serem adequados às utilizações habituais dos bens do mesmo tipo,
- não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem

Enunciam-se aqui critérios que ajudam a integrar a previsão da norma de forma a concluir a desconformidade do bem com o contrato.

De notar, aqui, que a doutrina vem entendendo que não se consagra uma genuína presunção (*“iuris tantum”*) de desconformidade, uma vez que a *“verificação da desconformidade por referência a critérios definidos afasta a possibilidade de prova em contrário, não sendo possível ao profissional provar a conformidade de um bem desconforme”* (cf. Jorge Morais de Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*).

Em todo o caso, certo é que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que se confirme e se manifeste no prazo de dois anos a contar da data da entrega (tratando-se de coisa móvel), e que se presumem existentes já na entrega - salvo quando for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Dispõe, ainda, o nº 1 do artº 406º do Cód. Civil, que os contratos devem ser pontualmente cumpridos por aqueles que se dedicam à venda de bens, o que constitui o corolário do princípio do cumprimento dos contratos, *“pacta sunt servanda”*.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que esta seja resposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, num prazo de 30 dias (artº 4º).

De notar, que ao contrário do disposto no novo regime legal, o Decreto-Lei nº 67/2003 aqui aplicável, não estipula uma hierarquização dos direitos do consumidor.

A garantia é afastada no caso de a deterioração do bem resultar de facto imputável ao consumidor, ou seja, do mau uso – o que não se provou neste processo.

Posto isto, e como resulta da prova considerada assente:

1. a compra foi efetuada em 08.07.2021
2. o Demandante solicitou, por diversas vezes, a reparação do seu relógio tendo em conta os atrasos que registava e o ponteiro solto
3. a Demandada procedeu à verificação do relógio, como consta de fls 17 e 18, mas não assumiu a não conformidade

Neste momento, há que analisar a verificação da Assistência Técnica da marca e que se resume ao que consta da comunicação eletrónica de 20.05.2022, enviada para a Demandada.

“fizemos uma verificação de movimento, verificação à prova-d’água, substituímos a junta e limpamos o relógio (essas coisas fazemos para cada relógio que recebemos) e também colocamos os ponteiros no relógio”.

Daqui resulta que fizeram, apenas, o que fazem a todos os relógios e colocaram os ponteiros.

Não foi verificado o mecanismo do relógio de acordo ou orientado para a reclamação apresentada pelo Demandante relativamente ao mau funcionamento/atrasos e, ainda, não analisaram o motivo pelo qual o ponteiro se soltou (limitaram-se a colocar novos ponteiros).

Ao Demandante basta a alegação de uma não conformidade, ou seja, não se lhe impõe a prova da causa da falta de conformidade, apenas a prova da sua existência, o que se demonstra pelas reclamações apresentadas.

À Demandada, cumpre atestar, a origem da falta de conformidade, designadamente através de análise dirigida ao motivo da reclamação, e a prova da inexistência do defeito – o que não aconteceu no caso em apreço, como resulta da leitura do relatório que foi junto.

A garantia é afastada no caso de a deterioração do bem resultar de facto imputável ao consumidor, ou seja, do mau uso – o que não se provou.

Dispõe o artº 4º do Decreto-Lei 67/2003:

1 - Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.



3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

5 - **O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.**

6 - Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

E, o artº 5º,

1 - **O consumidor pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel.**

2 - Tratando-se de coisa móvel usada, o prazo previsto no número anterior pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes.

3 - (Revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.)

4 - (Revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.)

5 - (Revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.)

6 - **Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respetivamente, de bem móvel ou imóvel.**

7 - **O prazo referido no n.º 1 suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens.**

(sublinhados nossos)

Assim sendo, se conclui pela falta de conformidade do relógio comprado pelo Demandante à Demandada e pelo direito daquele à resolução do contrato.

A resolução do contrato é admitida se fundada na lei (o que se verifica no caso concreto, como se demonstra, supra) ou em convenção, opera mediante declaração à outra parte (o que foi feito pelo Demandante), e tem efeito retroativo (artºs 432º, nº 1, 434º, nº 1 e 436º, nº 1 todos do Cód. Civil).

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, totalmente procedente e, se decide

- a) Considerar procedente a declaração de resolução do contrato de compra e venda, e em consequência se
- b) Condena a Demandada a B a proceder ao reembolso da quantia liquidada de €599 pela compra, ao Demandante A**

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 22 de dezembro de 2022

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa