

Processo: 1678/2022

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, sendo certo que as suas disposições, em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis, se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (nº 1 do artº 53º e artº 55º);

2. O diploma veio consagrar requisitos subjetivos e objetivos de conformidade (artºs 6º e 7º), e fez recair sobre o consumidor a prova da falta de conformidade do bem;

3. A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da data de entrega, presume-se existente naquela data (artº 13º);

4. Os direitos do consumidor, em caso de falta de conformidade do bem, estão previstos no artº 15º, que estabelece uma hierarquização entre o direito à reparação ou substituição e à redução do preço ou resolução do contrato;

5. O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço (artº 19º) e a resolução do contrato (artº 20º) no caso de o profissional não ter efetuado a reparação ou substituição do bem, não o ter feito dentro de prazo razoável (30 dias, e nos termos do artº 18º), tenha recusado repor a conformidade ou tenha declarado/resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor (cf. nº 4 do artº 15º).

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante **A** formalizou no dia 1 de Agosto 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 aspirador.

Alega,

- ✓ No dia 11 de abril de 2022 comprou um aspirador e, após poucas utilizações, a escova principal partiu



- ✓ Solicitou apoio na loja, mas não houve colaboração, assistência foi deficiente e o atendimento péssimo
- ✓ Após 30 dias sem resposta, apresentou reclamação no Livro de Reclamações e solicitou a resolução do contrato, o que não foi aceite pela empresa

Juntou ao processo: cópia da fatura da compra, documento relativo à reparação e fotografias do aspirador, cópia da reclamação no Livro de Reclamações (fls 3 a 5, 14).

1.2. A Demandada, B, respondeu à reclamação e contestou, nos seguintes termos

- Não aceita os factos relatados pela Reclamante, mas confirma a venda no dia 11.04.2022, sem avaria ou desconformidade
- Em causa, a reclamação de um acessório partido durante a utilização – como reconhecido pela Reclamante
- Assim, o dano é num acessório que não está abrangido pela garantia legal e não compromete o bom funcionamento do aspirador
- Por cortesia, foi oferecido à Reclamante um acessório novo – o que esta recusou
- O aspirador não tem avaria ou desconformidade e por este facto, não tem fundamento a pretensão da Reclamante e o pedido é abusivo
- O aspirador está à disposição da Reclamante, já reparado (fls 11)
- O atraso na resposta ocorreu porque só foi entregue a escova partida e não o artigo completo (fls 9 e 17)

1.3. A Demandante, em resposta, alerta que a reclamação no Livro de Reclamações foi apresentada após 30 dias sem resposta ao pedido de reparação/substituição do acessório, que não deve ter uma durabilidade tão curta e nenhum dano foi provocado.

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.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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 decorre 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 €125,99 (cento e vinte e cinco euros e noventa e nove cêntimos), correspondente ao valor atribuído pela 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

Desconformidade do equipamento, conforme prova produzida em julgamento, apreciada à luz do disposto no novo regime que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens (Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro): requisitos subjetivos e objetivos da conformidade, ónus da prova.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Procedência do direito de resolução do contrato no caso de incumprimento do prazo razoável de reparação (30 dias) – n.ºs 1 e 4 do art.º 15.º e n.ºs 1 a 3 do art.º 18.º.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 11.04.2022, a Demandante comprou à Demandada um aspirador -----, pelo preço de €125,99;
- II. Pouco tempo depois, a escova principal do aspirador partiu durante a sua utilização;
- III. A Demandante solicitou reparação em 25.06.2022;
- IV. Aquando do pedido de reparação só foi entregue o acessório, pelo que a Demandada ficou a aguardar todo o equipamento;
- V. A Demandante apresentou reclamação no Livro de Reclamações, em 26.07.2022;
- VI. A Demandada substituiu e ofereceu um novo acessório à Demandante, o aspirador está pronto, a funcionar e à disposição da Demandante desde o dia 5.08.2022.

II - Factos não provados

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

E – Da fundamentação de facto

A compra do aspirador pela Demandante à Demandada está comprovada mediante fatura junta ao processo e foi confirmado pela Demandada – não é facto controverso.

Também não restam dúvidas que a escova partiu e durante a utilização – o que ficou demonstrado pelas declarações prestadas em julgamento e, também, resulta dos documentos.

A confirmação de que a escova foi substituída consta, também, das declarações da Demandada de fls 11 (carta de 5.08.2022) e em julgamento foi referido que tal se deveu a cortesia dos serviços.

A copia da reclamação no Livro de Reclamações, consta também do processo (fls 14).

A Demandada veio alegar que, após o pedido de reparação, ficou a aguardar a entrega de todo o equipamento, para o que alertou a Demandante (comunicações eletrónicas, juntas ao processo, de fls 9 e 17) e, por esse facto não aceita incumprimento dos prazos.

A Demandada não impugnou o facto e não apresentou prova em contrário.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (art.º 7.º), 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 (art.º 5.º, n.º 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

Da Lei de Defesa do consumidor e do Regime Jurídico da compra e venda de bens

Nos termos da Lei nº 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 (cf. alin. a) do artº 3º e artº 4º).

Como resulta dos factos provados, o contrato foi celebrado em 11 de abril de 2022.

Ora, o Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, sendo certo que as suas disposições, em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis, se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (nº 1 do artº 53º e artº 55º).

Este diploma veio revogar o anterior regime do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril.

Considera, ainda, e para o efeito, como «Consumidor» (alin. g) do artº 2º), *uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, ou seja, abrange apenas as pessoas singulares, e entende por “Bem” um móvel corpóreo* (alin. i)).

E, «Profissional» (alin. o)), *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei.*

Termos em que se aplica ao caso em apreço, tendo em conta o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, como ficou provado.

De notar, que o contrato de compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa (ou outro direito), mediante um preço e, tem como efeitos essenciais a transmissão da propriedade da coisa (ou da titularidade do direito), a obrigação de entregar a coisa e a correspondente responsabilidade de pagar o preço (artºs 874º e 879º, ambos do Código Civil).



Ora, tendo em conta que o decreto-lei, supracitado, se aplica aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais (artº 3º), vejamos o disposto quanto à responsabilidade deste em caso de falta de conformidade (artº 12º).

O vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (nº 1).

Cabe aqui referir que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem, presume-se existente à data da sua entrega, salvo quando for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade e, decorrido o prazo de dois anos, ao consumidor cabe a prova (adicional) da não conformidade à data da entrega do bem (nºs 1 e 4 do artº 13º).

No caso em apreço, aquando da reclamação apresentada pela Demandante ainda não tinha decorrido o prazo de dois anos, pelo que à consumidora compete a prova da desconformidade e, se o conseguir, presume-se a sua existência na data da entrega do bem.

O Decreto-lei nº 84/2021 consagra requisitos subjetivos e objetivos da conformidade, a saber:

“Requisitos subjetivos de conformidade (artº 6º)

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.

Requisitos objetivos de conformidade (artº 7º)

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; ação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, 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.”

No caso concreto, ficou provado que um acessório principal do aspirador partiu, pelo que a questão está em saber se tal se deveu a defeito de fabrico ou a má utilização.

Não se provou a má utilização do aspirador.

E, não era expectável que partisse, sob pena da inutilização para o fim previsto.

Entende o diploma por “*durabilidade*”, a capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstos através da utilização normal e “*funcionalidade*”, a capacidade de os bens, desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade – alin. i) e j) do artº 2º.

Termos em que, e para serem conformes, os bens devem corresponder à descrição e qualidade e deter as funcionalidades e ser adequados à finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o contro – alin. a) e b) do artº 6º.

No caso da falta de conformidade, o consumidor tem direito (nº 1 do artº 15º)

- a) À reposição da conformidade através da reparação ou substituição do bem
- b) À redução proporcional do preço, ou
- c) À resolução do contrato.

Ao contrário do que acontecia com o anterior diploma, agora revogado, e não obstante a discussão instalada na doutrina à volta do assunto, há hoje uma hierarquia entre os direitos (só não há hierarquia entre a reparação e a substituição do bem), pois em primeiro lugar deve ser reposta a conformidade e, só depois, o consumidor tem direito à redução do preço ou à resolução do contrato. É a solução que melhor se adequa aos casos concretos, e atende ao princípio da proporcionalidade.



- I. Não ter efetuado a reparação ou substituição do bem
- II. Não ter efetuado a reparação ou substituição do bem nos termos do disposto no artº 18º - cabe aqui o alegado incumprimento do prazo dos 30 dias de reparação)
- III. Tenha recusado repor a conformidade alegando custos desproporcionados
- 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

Acontece que, o consumidor, para efeitos de reparação ou substituição do bem deve disponibilizar os bens (nº 1 do artº 18º), e a Demandada veio alegar que a Demandante não entregou logo todo o equipamento, como lhe foi solicitado – facto que deu causa ao atraso da reparação/substituição e não foi impugnado pela Demandada.

Por outro lado, também não se verificou a recusa da reparação solicitada pela Demandante.

E, em nosso entendimento, não foi ultrapassado o prazo razoável para a reparação.

Em todo o caso, o consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima, ou de escassa relevância (nº 6).

A verdade é que a Demandada alega que em causa, apenas, está um acessório partido.

Nestes termos, não estão reunidos os pressupostos do direito do consumidor, aqui Demandante, à resolução do contrato.

Por último, a resolução do contrato só é admitida se fundada na lei ou em convenção (nº 1 do artº 432º.) – o que não é, manifestamente, o caso.

Pelo que, não pode proceder o pedido da Demandada.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, totalmente improcedente e, em consequência, se decide absolver a Demandada **B** do pedido contra ela formulado pelo Demandante **A**

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 22 de dezembro de 2022

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa

