

**SENTENÇA**

#

**Processo n.º: 755/2022.**

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDA: B**

#

**SUMÁRIO:** Conjugando as disposições legais transcritas com a opinião doutrinal aportada, verificamos que a informação a transmitir à requerente pela requerida deveria ter sido prestada de forma clara, objetiva e pelo meio adequado que lhe permitisse conhecer e compreender os seus direitos. Ora no presente caso do direito à livre resolução do contrato, apesar de constar do contrato escrito, não foi transmitido à requerente no momento da demonstração do produto e da celebração do contrato, esta não o conheceu nem o compreendeu e por esse motivo não o exerceu junto da requerida no prazo de 14 dias. Para além disso, resulta do n.º 8 do artigo 4.º do diploma em causa que: *“Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo.”*, não tendo a requerida logrado provar o cumprimento do dever de informação que sobre si recaía. Como consequência desta falta de informação, o direito de livre resolução do contrato por parte da requerente poderia ser exercido pela mesma no prazo de 12 meses (n.º 2 do artigo 10.º) a partir do dia em que foi celebrado o contrato (alínea a) do n.º 1 do artigo 10.º). E esta veio a exercer este direito junto da requerida (n.º 3 do artigo 11.º), dentro desse prazo, pedindo a resolução do contrato, que esta não aceitou e daí o fundamento e motivo da presente reclamação.

#

**1 – RELATÓRIO:**

**1.1** – No pedido dirigido ao CNIACC, a requerente pede a devolução do preço pago pelo aspirador e seus acessórios no valor de € 1.672,00.

**1.2** – Alega no sua reclamação inicial, resumidamente, que na compra de um aspirador lhe foi comunicado pela comercial que o mesmo tinha um filtro HEPA, fator decisivo na compra do mesmo. Após utilização do equipamento percebeu que esse filtro não existe no aparelho. Foi-lhe também comunicado que o saco do aspirador se tratava de um filtro de carvão ativado e que

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

filtrava odores e que tal não acontece uma vez que o aspirador emana um odor bastante desagradável, tornando possível a sua utilização. Foi-lhe comunicado que o saco tinha um filtro HEPA o que é impossível. Foi-lhe comunicado que o equipamento era indicado para pessoas com alergias e que o saco filtro se tratava de um saco estanque para não haver contacto com o pó e ácaros, no entanto o mesmo não é estanque. Aceitou que o equipamento fosse enviado para assistência técnica após várias queixas por si apresentadas quanto ao meu cheiro e do relatório resulta que a causa seria a escova do aspirador suja. No entanto após limpeza pelos serviços da marca o aspirador continua a deitar mau cheiro impossibilitando a sua utilização.

**1.3** – Regularmente citada para o teor da reclamação e notificada para a realização da audiência a requerida veio apresentar contestação na qual afirma que no dia 29 de Janeiro de 2022 foi realizada uma apresentação do equipamento e realizada a venda do aspirador adquirido pela requerente. Alega que os equipamentos são acompanhados pelos manuais que explicam o seu funcionamento, uso e cuidados a ter. Que na assistência técnica se verificou que o equipamento estava muito sujo, com as escovas e o veio do motor com muitos pelos enrolados, tendo sido informada a requerente que o equipamento necessitava de limpeza, tendo sido feita uma higienização completa pelo serviço de assistência. Alega que o saco filtro vendido à requerente retém com eficiência partículas muito finas mas não filtra gases e moléculas odoríferas, sendo benéfico para portadores de asma e alergias por reter partículas finas, como pólen e ácaros, mas que estas funcionalidades só são possíveis mantendo o equipamento higienizado e respeitando as indicações de manutenção e instruções da marca. Afirma que os sacos do equipamento aspirador são excelentes filtros HEPA com certificação TUV NORD. Alega que as medidas a tomar pelos clientes para evitar a contaminação dos seus aparelhos são a substituição regular dos sacos filtro mesmo antes de estarem cheios, limpeza e desinfeção do compartimento do saco filtro, substituição e limpeza do filtro do motor, manutenção periódica do aparelho para desinfeção interna a efetuar pelos serviços técnicos da requerida, substituição frequente da dovinas de cheiro, e que pode ser adicionado ao saco um filtro de carvão ativado para eliminação de maus odores. Termina pedindo que a presente reclamação seja julgada improcedente e a requerida absolvida do pedido. Após a realização da audiência a requerida juntou aos autos o contrato celebrado com a requerente alegando que neste se informa claramente o direito de livremente resolver o mesmo no prazo de 14 dias, fazendo parte do mesmo um formulário de livre resolução. A requerente respondeu afirmando que apesar de estar no contrato, que não leu, tal nunca lhe foi explicado nem pela requerida nem pela sua comercial.

**1.4** – Foi realizada a audiência de julgamento na presença da requerente e do legal representante da requerida e foram apresentadas duas testemunhas pelas partes.

#

## **2 – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

**2.1** - O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado num contrato de compra e venda de bens para uso particular da requerente), do território (o contrato foi celebrado na residência da requerente sita no concelho da Marinha Grande, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

**2.2** - O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente assiste o direito a ver resolvido o contrato de compra e venda e ser reembolsada do valor pago de € 1.672,00.

São questões a resolver as de conhecer do cumprimento por parte da requerida e dos direitos da requerente.

#

## **3 - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

### **3.1 – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

**3.1.1** – No início do ano de 2022 o aspirador de casa da requerente avariou e, uma vez que tem crises alérgicas atópicas com necessidade de recorrer a assistência hospitalar e o seu companheiro tem problemas de asma e alergias, esta procurou várias marcas de aspiradores tendo em consideração as características dos equipamentos quanto a estas doenças, tendo agendado uma demonstração por telefone com a requerida, conforme resultou das declarações da requerente em audiência e do depoimento da testemunha por si apresentada.

**3.1.2** - A requerente adquiriu à requerida a 23 de Janeiro de 2020 um aspirador e seus acessórios, após demonstração na sua residência, tendo pago o montante de 1.672,00 euros,

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

conforme resultou da reclamação da requerente, das suas declarações em audiência, do depoimento da testemunha por si apresentada, do documento junto a folhas 3 dos autos e do contrato junto aos autos.

**3.1.3** – Na momento da apresentação do equipamento e celebração do contrato de compra e venda não foi comunicado à requerente a existência de um período de 14 dias de livre arrependimento, não tendo esta lido o contrato, conforme resultou das suas declarações em audiência e do depoimento da testemunha por si apresentada.

**3.1.4** – Após três semanas de utilização a requerente apresentou reclamação à comercial da requerida por causa do mau cheiro que emanava do equipamento, que a obrigava a arejar a casa a cada utilização, conforme resultou das declarações em audiência da requerente e do depoimento da testemunha por si apresentada.

**3.1.5** – O equipamento foi remetido para os serviços da requerida que procederam à sua higienização, tendo informado a requerente que o filtro não filtra partículas odoríferas, conforme resultou da contestação da requerida e do depoimento da testemunha por esta apresentada.

**3.1.6** – A 28 de março de 2022 a requerente apresentou reclamação em livro de reclamações eletrónico na qual pediu a resolução do contrato e devolução do valor pago, conforme resultou da reclamação da requerente, das suas declarações em audiência e do documento junto a folhas 8 dos autos.

#

### **3.2 – Motivação:**

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo resultando em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas e partes se conseguem sanar.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas aos autos pelas partes e do que resulta nos autos por admissão das mesmas.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Da reclamação da requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao contrato de compra e venda, ao bem em causa e à verificação dos maus cheiros provenientes do equipamento, ou seja consubstancia os factos invocados pela requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto às suas obrigações, em função do equipamento e da análise técnica realizada.

Apesar da testemunha apresentada pela requerida ter informado que o equipamento apresentava alguma sujidade e necessitava de limpeza, este afirmou que os cheiros existiriam sempre, uma vez que o equipamento não possui um filtro de carvão ativo e o saco filtro não filtra partículas odoríferas.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

### **3.3 – O Mérito da Causa:**

#### **3.3.1 - do cumprimento por parte da requerida:**

O contrato em crise encontra-se também regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial), por imposição do disposto no n.º 1 do artigo 2.º que determina: *“O presente decreto-lei é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.”*

As regras estabelecidas por este diploma têm carácter imperativo, como disposto no artigo 29.º, sendo proibidas as cláusulas que limitem ou excluam os direitos dos consumidores e consideradas como não escritas as que estabeleçam uma renúncia aos mesmos ou imponham uma indemnização/penalização pelo seu exercício.

Do contrato junto aos autos parece resultar que a requerida cumpriu com os deveres de informação constantes do artigo 4.º do mencionado diploma, nomeadamente o previsto na alínea m) do n.º1 que impõe: *“Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos*

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

*artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante;...”*

O direito de livre resolução, de retratação ou de arrependimento corresponde à faculdade, prevista na lei, de o consumidor num determinado prazo se desvincular de um contrato de modo unilateral e sem motivo ou fundamento, daí que também seja apelidado de “direito de arrependimento”, já que poderá arrepender-se e retratar a declaração negocial inicial.

A requerente alegou e provou (3.1.3. supra) que tal informação, apesar de constar do contrato, que afirma não ter lido, nunca lhe foi transmitida pela requerida no momento da apresentação do produto e da celebração do contrato de compra e venda, nem em momento posterior, não tendo tomado conhecimento da mesma.

Da Lei de Defesa do consumidor resulta, no artigo 8.º, que: *“O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada,...”*

Do n.º 1 do artigo 5.º do diploma relativo aos contratantes celebrados à distância resulta que: *“As informações a que se refere o n.º 1 do artigo anterior, devem ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores.”*

Como resulta das palavras de LUÍS MIGUEL SIMÃO DA SILVA CALDAS, em “DIREITO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMO”, REVISTA JULGAR, N.º 21, 2013: *“Já no Direito do Consumo, a pedra de toque do direito à informação é a realização das possibilidades objectivas de conhecimento e compreensão, por parte do consumidor, enquanto destinatário do produto ou do serviço, por isso se falando em cognoscibilidade, que abrange não apenas o conhecimento (poder conhecer) mas a compreensão (poder compreender). Neste caso, se o fundamento jurídico do direito à informação tem a sua matriz no princípio da boa fé, o seu verdadeiro fundamento material reside na desigualdade ou desnível da informação do consumidor, carente de uma particular necessidade de protecção. Propugna-se, assim, por um direito à informação, quer no plano geral, quer no plano individual, específico do Direito do Consumo, que contribua para a tomada de decisões do consumidor, enquanto contratante de bens e serviços, esclarecidas e conscientes.”*

Conjugando as disposições legais transcritas com a opinião doutrinal aportada, verificamos que a informação a transmitir à requerente pela requerida deveria ter sido prestada de forma clara, objetiva e pelo meio adequado que lhe permitisse conhecer e compreender os seus direitos.

Ora no presente caso do direito à livre resolução do contrato, apesar de constar do contrato escrito, não foi transmitido à requerente no momento da demonstração do produto e da celebração do contrato, esta não o conheceu nem o compreendeu e por esse motivo não o exerceu junto da requerida no prazo de 14 dias.

Para além disso, resulta do n.º 8 do artigo 4.º do diploma em causa que: *“Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo.”*, não tendo a requerida logrado provar o cumprimento do dever de informação que sobre si recaia.

Como consequência desta falta de informação, o direito de livre resolução do contrato por parte da requerente poderia ser exercido pela mesma no prazo de 12 meses (n.º 2 do artigo 10.º) a partir do dia em que foi celebrado o contrato (alínea a) do n.º 1 do artigo 10.º).

E esta veio a exercer este direito junto da requerida (n.º 3 do artigo 11.º), dentro desse prazo, pedindo a resolução do contrato, que esta não aceitou e daí o fundamento e motivo da presente reclamação.

### **3.3.2 - dos direitos da requerente:**

Temos de concluir que à requerente assiste o direito a ver resolvido o contrato que celebrou com a requerida, resultante do incumprimento e da violação dos deveres a que esta se encontra obrigada, atento o regime legal estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

A resolução terá de ser realizada nos termos do disposto nos artigos 432.º e seguintes do Código Civil (C.C.). Esta resolução tem assim efeitos retroativos (434.º do C.C.), determinando que deve ser restituído tudo quanto tenha sido prestado (433.º e 289.º do C.C.), e nestes termos a requerida terá de devolver à requerente a quantia recebida em pagamento do equipamento.

Considerando o pedido formulado pela requerente este é o direito que lhe assiste, ou seja ver devolvido o preço que pagou pelo bem.

\*

**4 – DECISÃO:**

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada e o pedido formulado, declarando resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes e condenando a requerida a pagar à requerente o valor de 1.672,00 euros.

Sem Custas.

Valor: € 1.672,00.

Notifique.

Lisboa, 27 de Setembro de 2022.

O Juiz-árbitro,

Pedro Areia