

## PROCESSO N.º 2115/2023

### SENTENÇA

#### SUMÁRIO:

- I. Encontrando-se assente nos presentes autos que estamos perante uma venda de bens de consumo, o consumidor, na situação em apreço, para além de beneficiar da proteção conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), encontrar-se-á ainda abrangido pelo regime da venda de bens de consumo constante do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.
- II. No âmbito do diploma DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, existem requisitos subjetivos (art. 6.º) e objetivos (art. 7.º) de conformidade dos bens. Para análise da situação *sub judice*, destaca-se o art. 7.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que refere que os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*, bem como o disposto da al. 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 (...)”*.
- III. Em caso de comprovada falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito a exigir a reposição da conformidade no bem, num primeiro momento, através da reparação ou substituição do bem. Sendo que, o profissional apenas poderá recusar a reposição da conformidade (através da reparação ou substituição), se se comprovar que o *meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados* (art. 15.º n. 2, DL. n.º 84/2021, de 18 de outubro).

## 1. PARTES

**Requerente:** A, com identificação completa nos autos.

**Requerida:** B, com identificação completa nos autos.

## 2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, o Requerente alega que, em maio de 2022, adquiriu à Requerida um smart watch da marca “..”, modelo .., pelo preço de € 167,70 (cento e sessenta e sete euros e setenta cêntimos). Refere, em suma, que durante a prática de natação desportiva o relógio ficou muito danificado, porquanto deixou de funcionar por completo. Realçando de que tinha sido a primeira vez que tinha utilizado o relógio em ambiente aquático e que o mesmo estaria apto para aquele tipo de utilização, peticiona pela substituição do smart watch.

Citada nos termos legais, a Requerida em contestação referiu que se encontra impedida de proceder à reparação ou substituição do produto, porquanto se trata de um produto descontinuado e, como tal, não o tem em stock nem o comercializa. Concluiu referindo que fez operar a resolução do contrato de compra e venda, porém o consumidor não aceita a restituição do preço que pagou pelo produto.

## 3. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, nos termos da lei vigente:

Se o consumidor tem direito à substituição do bem vendido pela Requerida, em virtude das anomalias que se manifestaram no bem.

## 4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra officiosamente conhecer.
- Fixo o valor da ação em € 167, 70 (cento e sessenta e sete euros), calculado nos termos do artigo 301.º do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º n.º 3 do Regulamento do CNIACC.

**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

## 5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

### 5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. O Requerente adquiriu, por contrato de compra e venda, à Requerida um relógio *Smartwatch* da marca “..”, modelo “..”, no dia 20 de maio de 2022, pelo preço de € 167,70 (sento e sessenta e sete euros e setenta cêntimos);
2. O Requerente utiliza o bem comprado no dia a dia, alocando o bem a uma utilização com fins domésticos, alheios à sua atividade comercial;
3. A Requerida é uma sociedade comercial que se dedica ao comércio de equipamentos eletrónicos;
4. O Requerente, no âmbito da prática de natação lúdica desportiva verificou que o relógio deixou de funcionar;
5. O produto manifestou as seguintes anomalias: ecrã intermitente, botões não respondem aos comandos e os sensores deixaram de funcionar.
6. A Requerida prestou assistência técnica confirmando as anomalias reportadas (cf. doc. a fls. 12);
7. A Requerida propôs a resolução do contrato de compra e venda, com a respetiva restituição do preço pago pelo Requerente (cf. doc. a fls. 21).
8. O Requerente pretende a substituição do produto.

### 5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, resultaram como não provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

9. A reparação do produto acarreta custos desproporcionais para a Requerida;
10. O fornecedor não tem produtos iguais para entrega;
11. O relógio em causa é um produto descontinuado que já não existe no mercado para venda.

## 6. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada resultou da análise crítica aos documentos juntos aos autos, bem como das declarações de parte do Requerente e das declarações da testemunha arrolada pela Requerida, das quais se realça o seguinte:

**A** (Requerente), em declarações de parte, no geral confirmou os factos vertidos na Reclamação Inicial, com especial incidência para o facto de que o relógio continua disponível no mercado, porém está a ser comercializado por um preço muito superior face ao preço que pagou pelo produto. Acrescentou que a Requerida nem sequer colocou como hipótese a reparação ou substituição do produto, optando de forma imediata pela resolução do contrato. O que não pode aceitar porque mantém o interesse naquele modelo de relógio específico e uma vez que o produto ainda se encontra disponível no mercado, sendo falso o que a Requerida alega de que se trata de um produto descontinuado. Exige a substituição do relógio.

**S** (testemunha arrolada pela Requerida), colaborador da Requerida há 18 anos, exercendo as funções de responsável pelo serviço pós-venda na B. A respeito do caso dos autos, referiu que o relógio apresentou defeitos que foram comprovados pela análise técnica efetuada ao produto, porém, há uma impossibilidade na reparação ou substituição deste. Isto porque, aquele modelo de relógio já não existe e não é comercializado pela B. Sendo a B uma mera distribuidora/revendedora de produtos não produz os mesmos, pelo que, por vezes, torna-se impossível satisfazer os clientes da melhor forma. Acrescentou que a B adquire os produtos a um fornecedor e não ao fabricante dos produtos e, em caso de necessidade de substituição de um produto, por falta de conformidade, se o fornecedor não tiver mais produtos iguais em stock, este devolve o valor que a B pagou pelo produto, que por sua vez devolverá ao consumidor aquilo que este pagou, a título de resolução do contrato.

## **7. DO DIREITO**

Tal como resulta da prova carreada para os autos, entre a Requerente e a Requerida foi celebrado, um contrato de compra e venda de um relógio *Smartwatch* da marca “..”, modelo “..”, no dia 20 de maio de 2022, pelo preço de € 167,70 (cento e sessenta e sete euros e setenta cêntimos);

Este contrato configura uma relação de consumo, porquanto foi celebrado entre um consumidor que utiliza o bem para fins pessoais (art. 2.º al. g) DL n.º 84/2021, de 18 de outubro), e um profissional no exercício da sua atividade e com vista à obtenção de lucro (art. 2.º al. o) DL n.º 84/2021, de 18 outubro). Encontrando-se assente nos presentes autos que estamos perante uma venda de bens de consumo, o consumidor, na situação em apreço, para além de beneficiar da proteção conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), encontrar-se-á ainda abrangido pelo regime da venda de bens de consumo constante DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do diploma em apreço, existem requisitos subjetivos (art. 6.º) e objetivos (art. 7.º) de conformidade dos bens. Para análise da situação *sub judice*, destaca-se o art. 7.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que refere que os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “*ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam*”, bem como o disposto da al. 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 (...)*”.

Revertendo ao caso dos autos, resultou provado que o relógio Smartwatch, após a prática de natação lúdica, manifestou anomalias no funcionamento, a saber: ecrã intermitente, botões não respondem aos comandos e os sensores deixaram de funcionar. Tais anomalias impedem uma utilização habitual para os bens da mesma natureza – refira-se o Smartwatch em causa nos autos está apto a uma utilização em meio aquático, contendo inclusivamente programas de treino a realizar em meio aquático. Assim, verifica-se que o produto não foi alvo de uma má utilização, visto que o referido produto está apto a uma utilização em meio aquático. Acresce que, é uma das características de anúncio de venda a possibilidade de utilização deste Smartwatch durante a prática de desporto em meio aquático.

A Requerida, após análise técnica ao produto, reconheceu a desconformidade do mesmo, optando diretamente pela reposição da conformidade através da resolução do contrato, alegando que a substituição do relógio se manifesta impossível e a sua reparação acarreta elevados custos para a Requerida.

Apreciando,

Em caso de comprovada falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito a exigir a reposição da sua conformidade, num primeiro momento, através da reparação ou substituição do bem. O profissional apenas poderá recusar a reposição da conformidade (através da reparação ou substituição), se se comprovar que o *meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados* (art. 15.º n. 2, DL. n.º 84/2021, de 18 de outubro). Destarte, não resulta dos autos qualquer elemento que comprove que efetivamente a substituição do produto é impossível ou impõe ao profissional custos desproporcionados, existindo uma mera alegação em sede de contestação de que a substituição do produto se revela impossível, porquanto o mesmo já não se comercializa e a reparação deste acarretaria custos elevados para a Requerida.

Sem prescindir, a testemunha S referiu que o modelo de relógio em causa já não é comercializado pela Requerida. Porém, tais declarações não foram suficientes para demonstrar de que há uma impossibilidade objetiva na substituição do produto, que justifique a recusa à reposição da conformidade por essa via. É que, sempre se diga, seria de fácil demonstração, através de prova documental (inventário de armazém ou declaração do fornecedor), o facto de o produto já não ser comercializado pela Requerida. Atenta à falta de elementos probatórios, não pode este Tribunal admitir como lícita e justificada a recusa em substituir o Smartwatch em causa nos autos.

## **8. DECISÃO**

**Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência, deve a Requerida proceder à substituição do Smartwatch ....**

Notifique e deposite.

Braga, 14 de abril de 2024.

O Juíz-árbitro

José Miguel Matos Gonçalves