



**Processo: 1257/2024**

**Demandante: A.**

**Demandada: B.**

*Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (artigos 3º alínea a), e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC);*

*2. 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, e as suas disposições, em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis, aplicam-se aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (artigos 53º, nº 1, e 55º);*

*3. De acordo com este regime o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, sendo certo que*

*4. a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da entrega, se presume existente àquela data, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou as características da falta de conformidade (artigos 12º, nº 1 e 13º, nº 1);*

*5. O consumidor não está dispensado de provar a celebração do contrato e a falta de conformidade (no caso, designadamente, a avaria ou o mau funcionamento do corta-relvas), e*

*6. o profissional, por seu turno, tem de demonstrar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega ou que se ficou a dever (causa) a facto posterior e da responsabilidade do consumidor;*

*7. As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.*

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

**1.1.** A Demandante **A.** formalizou no dia 5 de abril de 2024, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B.** nos termos da qual peticiona a resolução do contrato celebrado, ao abrigo do direito de rejeição

Alega, em síntese

em 02.10.2023, comprou um corta-relvas pelo valor de €289,00, que não funcionava o que, imediatamente, reportou, pelo que devolveu à loja (processo de reparação/pós-venda de 02.10.2023)

os técnicos tentaram pô-lo a trabalhar e não conseguiram

no dia 18.10.2023, recebeu um SMS para levantar o equipamento, na loja informaram que já estava a funcionar e não tinha sido reparado, embora o equipamento contenha um autocolante com o número de reparação

já em casa, novamente constatou que o equipamento ligava, mas não funcionava na relva, não cumprindo o seu propósito

voltou à loja e foi aberto um novo processo de reparação pós-venda (de 18.10.2024)

quis devolver o material, o que não foi aceite - o corta-relvas só trabalhava em superfícies lisas e não na relva

o equipamento foi aconselhado pelo vendedor como sendo o melhor para as características do terreno/jardim da cliente, tendo todas as vantagens no desempenho em relação às marcas concorrentes

pelo que, devolveu o material e recusa ir buscá-lo à loja

entretanto, recorreu à DECO

Juntou: cópia da reclamação apresentada no Livro de Reclamações e da fatura, documentos relativos à reclamação em loja, comunicação para levantamento do equipamento em loja e respetiva resposta e reclamação (fls. 4 a 6, 11 a 13, 24 a 26)

**1.2.** A Demandada **B.** contestou, nos seguintes termos:

➤ por impugnação

confirma a compra da Demandante (“C. RELVAS 1800W 46CM STERWINS”, pelo valor de €289), que, algumas horas depois, regressou ao estabelecimento da Demandada, com o produto - que apresentava evidências de utilização -, alegando que o mesmo não era adequado para a utilização que pretendia

em seguimento, foi informada que, existindo alguma desconformidade, o mesmo tinha de ser analisado pelo respetivo serviço pós-venda pelo que procederam à abertura do procedimento para o efeito  
a reclamante ao ser informada que o artigo teria de ir para assistência técnica, alterou a sua versão, afirmando que o mesmo não funcionava

foi informada que o procedimento seria o mesmo e procedeu-se à abertura do processo de serviço pós-venda  
no âmbito do qual não foi detetada nenhuma desconformidade – conforme *print* que refere

foi enviado SMS à cliente, a 13.10.2023, informando que o mesmo estava disponível para levantamento  
o que fez no dia 18.10.2023 e, visivelmente contrariada, exigiu mais uma vez o reembolso e informou que não pretendia fazer o levantamento  
não havendo desconformidade não existe obrigação legal de reembolso, pelo que a loja manteve a sua decisão  
após alguns minutos de argumentação e ameaças da Reclamante e do seu filho, foi a Demandada informada que iriam levar o equipamento para o devolver e que, após 3 idas para averiguação técnica iria a Demandada ser obrigada a devolver o valor  
o que configura uma situação de abuso de direito

não se confirmou qualquer desconformidade, apenas a intenção de devolver o produto pelo que, não há obrigação legal para efetuar o reembolso do produto adquirido

nesse mesmo dia, a Demandante voltou ao estabelecimento comercial informando que o “*corta-relvas não trabalha*”, e foi reaberto o processo de serviço pós-venda  
no âmbito do qual foi elaborado o vídeo demonstrativo do bom funcionamento do produto, sem que exista qualquer tipo de desconformidade  
nesse sentido, o produto retornou às instalações de B. e foi a Cliente/Demandante novamente contactada para proceder ao levantamento do produto

uma vez que não efetuou o levantamento do produto foi enviada carta registada à Cliente a qual respondeu mantendo as suas ilegítimas intenções, ou seja, que apenas pretendia o reembolso do valor despendido  
e, com estupefação foi a Demandada confrontada com o processo  
o qual se deve ao incorreto aconselhamento ou interpretação incorreta da legislação

➤ em reconvenção

a Requerida sempre foi transparente com a Cliente procedendo à abertura das respetivas análises técnicas e informando a mesma que não existia desconformidade com o produto

face às constantes interpelações da Cliente, que culminaram neste processo, a Requerida foi obrigada a despender dos seus recursos humanos para acompanhar as interpelações e dar resposta às mesmas – interpelações infundadas horas que, simbolicamente, contabiliza em €150, montante em que requer seja a Reclamante condenada a indemnizar a Reclamada

o valor deverá ser atribuído a uma instituição de solidariedade escolhida pela Demandada

Junta: fatura, cópia do processo pós-venda, vídeo do equipamento e comunicação enviada (4 documentos).

## **B - Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe 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 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 artigo 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).

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 litígios de consumo de reduzido valor económico (nºs 2 e 3 do artigo 14º da Lei 24/96 de 31 de julho), considerando-se para o efeito aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1ª. instância (€5.000).

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 artigo 3º.

Aplica-se ao processo o Regulamento e, subsidiariamente, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV)  
– Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro.

## **2. Da reconvenção**

A Demandada deduziu Reconvenção e peticiona a condenação da Demandante no montante de €150.

De acordo com o nº 4 do artigo 33º da LAV, *“o demandado pode deduzir reconvenção, desde que o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem.”*

Ora, não foi celebrada convenção de arbitragem.

O processo está, como se concluiu, submetido à arbitragem necessária (nº 1 do artigo 10º do Regulamento do CNIACC).

A questão é controversa.

Tendo em conta a admissibilidade consagrada na LAV, supra, então há que verificar se o objeto do pedido formulado pela Demandada tem conexão com o pedido/reclamação da Demandante.

Tendo em conta que os dois pedidos assentam na mesma causa de pedir, ou seja no cumprimento do contrato de compra e venda entre ambas celebrado, consideramos que está estabelecida a conexão.

Ainda, concorrem para a admissibilidade do pedido reconvenicional, o princípio da economia processual e da tutela jurisdicional efetiva de consagração constitucional.

**Termos em que se decide pela admissão do pedido de reconvenção formulado pela Demandada B.**

## **3. Do valor do processo**

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 (conforme os nºs 1 e 2 do artigo 296º e nº 1 do artigo 299º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €289 (duzentos e oitenta e nove euros), correspondente ao montante do contrato de compra e venda.

O que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigo 6º do Regulamento).

Por outro lado, a Demandada não deduziu pedido reconvenicional distinto do formulado pela Demandante, nos termos e como previsto pelo nº 2 do artigo 299º e nº 3 do artigo 530º, ambos do CPC.

Assim sendo, o valor do processo é de €289.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Em causa e à luz do regime jurídico da compra e venda de bens em vigor (Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro), a responsabilidade do profissional/vendedor pela falta de conformidade do bem (artigo 12º).

Sobre o consumidor recai a prova da existência de um defeito/desconformidade do produto e sobre o profissional o ónus da prova da inexistência de falta de conformidade à data da aquisição do bem pelo consumidor (artigo 13º, nº 1).

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. No dia 2.10.2023, a Demandante comprou à Demandada, em Loja de B., um “C. RELVAS 1800W 46CM STERWINS”, pelo valor de €289 (duzentos e oitenta e nove euros) – conforme fatura;
- II. No mesmo dia da compra (I), em 2.10.2023, a Demandante voltou à Loja da Demandada, alegou que o corta-relvas não funcionava e foi aberto o processo de serviço pós-venda;
- III. O corta-relva entregue pela Demandante à Demandada, em 2.10.2023, apresentava evidências de utilização;
- IV. No âmbito do serviço pós-venda e respetiva análise técnica (II), não foi detetada nenhuma desconformidade ou avaria com o produto, que foi devolvido à Loja em 13.10.2023, para ser levantado pela Demandante;
- V. A Demandante foi avisada para levantar o corta-relvas na Loja da Demandada e, no dia 18.10.2023, levantou o produto que devolveu umas horas depois com a alegação de que o “*corta-relvas não funcionava*”;
- VI. Em 18.10.2023, a Demandada voltou a abrir um processo de serviço pós-venda, e procedeu a nova análise técnica;
- VII. No âmbito da nova análise técnica (VI) foi elaborado um vídeo do respetivo funcionamento;
- VIII. Das duas análises técnicas não resultou verificada qualquer desconformidade no produto vendido pela Demandada à Demandante (I);
- IX. Do vídeo efetuado pela Demandada, na sequência da segunda reclamação em 18.10.2023, resulta o visível o adequado funcionamento do corta-relvas comprado pela Demandante à Demandada;



X. O corta-relvas não foi submetido a qualquer reparação, na sequência das reclamações apresentadas pela Demandante, uma vez que não padecia de qualquer desconformidade.

## **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão foram identificados os seguintes factos não provados:

- I. Não se provou qualquer desconformidade no corta-relvas comprado pela Demandante à Demandada, em 02.10.2023;
- II. Não se provou o prejuízo, para a Demandada, de €150 no âmbito do atendimento das reclamações da Demandante.

## **E – Da fundamentação de facto**

As partes foram ouvidas em julgamento e sustentaram a posição já antes vertida no processo.

A compra e venda do corta-relvas está documentado no processo, através da respetiva fatura.

Tal como a abertura dos dois processos de reclamação, na sequência das reclamações apresentadas pela Demandante e, de acordo com o procedimento instituído, como alegado pela Demandada – conforme documentos, também, juntos.

A Demandante em julgamento não soube identificar o exato problema do corta-relvas e, assim, o fundamento das reclamações apresentadas.

Foram ouvidas as testemunhas apresentadas pela Demandada, a pessoa que atendeu a Demandante (que referiu os sinais de uso revelados pelo corta-relvas, no momento da 1ª. reclamação), o responsável pela Loja e o vendedor de jardim.

Em julgamento relataram os procedimentos adotados no caso de haver reclamação, conformaram que tal foi adotado na sequência das reclamações da Demandante e, ainda, que no caso concreto, analisado o equipamento, não tinha sido detetada qualquer anomalia.

Mais foi confirmado que quando a Demandante e o seu filho levantaram o corta-relvas em loja, no dia 18.10.2023, não chegaram a abrir a caixa, e voltaram depois com a alegação de não funcionamento.

O vídeo, elaborado aquando da 2ª. reclamação, é esclarecedor quanto ao correto funcionamento do corta-relvas.

A Demandante não contrapôs qualquer prova que sustentasse a alegada avaria ou mau funcionamento.

Da análise técnica referida pela Demandada e suas testemunhas, do depoimento por estas prestado e do vídeo apresentado resulta a evidência da não desconformidade do produto.

Assim, se concluiu pela inexistência de qualquer desconformidade, que não se provou, pois, o corta-relvas está a trabalhar normalmente.

Por outro lado, quanto ao pedido de €150, a Demandada não logrou apresentar qualquer prova.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e pelo representante da Demandada, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 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 (artigo 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 tenham 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 artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

## **F - Da fundamentação de Direito**

### **1. Da entrega do bem ao consumidor, da prova e do pedido reconvenicional**

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 suas legítimas expectativas.

É o que resulta do disposto nos artigos 3º, alínea a) e 4º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC).

Posto isto,

Entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de compra e venda.



A Demandante veio alegar que o corta-relva tinha uma avaria e o mesmo foi sujeito a duas análises e verificações técnicas.

Do que resultou, também, um vídeo junto ao processo, relativo ao respetivo funcionamento.

Ora, não se provou qualquer anomalia ou desconformidade no funcionamento do corta-relvas.

Nem, tão pouco, a Demandante logrou identificar ou provar o motivo da sua alegação.

Na verdade, provou-se que a Demandada sempre diligenciou no sentido de averiguar das reclamações apresentadas.

Assim sendo, há que concluir pela inexistência de qualquer desconformidade.

O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, veio revogar o regime previsto pelo Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril e transpôs as Diretivas (UE)2019/771 e (UE)2019/770 para o nosso ordenamento jurídico.

Considera-se, para o efeito, como «Consumidor» (alínea g) do artigo 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 (alínea i)).*

E, «Profissional» (alínea 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.*

O que se enquadra no 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 (artigos 874º e 879º, ambos do Código Civil).

Por outro lado,

o objetivo da Diretiva (UE) 2019/771 é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um nível elevado de proteção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos de compra e venda celebrados entre o profissional e o consumidor, em especial regras quanto à



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

conformidade dos bens com o contrato, aos meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade, às modalidades para o exercício desses meios e às garantias comerciais.



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O diploma consagrou requisitos subjetivos e objetivos de conformidade (artigos 6º e 7º).

Deve o bem, nomeadamente corresponder à descrição, tipo e qualidade, deter a funcionalidade, compatibilidade, e demais características previstas no contrato de compra e venda, ser adequado à finalidade específica a que é destinado, adequado ao uso dos bens da mesma natureza, corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo apresentado, e outras características no que respeita a durabilidade, funcionalidade (cf. artigos 6º e 7º, nº 1).

De acordo com o Decreto-Lei nº 84/2021, o “*profissional*” (aqui Demandada) é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (nº 1 do artigo 12º).

Relativamente ao ónus da prova (artigo 13º), 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).

No caso em apreço, desde logo e como se concluiu, supra, a Demandante não provou a dita desconformidade.

Ora, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.

*E, traduz-se “para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela*

**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



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

*mesma parte)” (Manuel de Andrade,  
Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág 184) – in CC Anotado,  
Dr. Abílio Neto.*



Quanto ao alegado direito de rejeição, previsto no artigo 16º, será procedente nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem e permite ao consumidor a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

Mas, não se tendo demonstrado a dita falta de conformidade, o direito de rejeição não pode proceder.

Por outro lado, e no âmbito do pedido reconvenicional não foi apresentada qualquer prova pela Demandada.

É certo que os seus funcionários consumiram horas de trabalho com a receção das reclamações e análise do equipamento, mas tal é decorrente das suas funções e à Demandada compete proceder a análise de eventual desconformidade dos bens e como decorre da lei.

### **G – Decisão**

Termos em que se julga

- a) a reclamação apresentada pela Demandante como não provada e, como tal improcedente e, em consequência, se decide absolver a Demandada **B.** do pedido, e
- b) improcedente a reconvenção deduzida pela Demandada contra a Demandante **A.**, por não provado o prejuízo.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 12 de junho de 2024

A Juiz Arbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*

**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