



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3066 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Outros (incluindo bens e serviços)

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: DL n.º67/2003, de 08 de Abril; artigos 808º e 801º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução integral do produto e respectivo reembolso

SENTENÇA Nº 186 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITIGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou uma cave de vinhos à Reclamada que nunca funcionou corretamente, ao nível da temperatura atingida e da ventoinha, sempre em funcionamento. Que, comunicada a situação à Reclamada, esta demorou a dar resposta a todas as tentativas de contacto. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do preço, de € 138,95, mediante a devolução do produto (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada devidamente notificada para, querendo, responder nada disse ou requereu. Com efeito, a contestação que apresentou nos autos, além de apresentada fora de prazo, encontrava-se redigida em língua espanhola, motivos pelos quais não se tomou a mesma em consideração. Quanto à audiência de discussão e julgamento, a Reclamada não compareceu na mesma, nem se fez representar.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 14 de dezembro de 2020, através do site da -----, o Reclamante comprou uma Cave de Vinhos ---- 1600, por €138,95 (encomenda --- - cf. detalhes da encomenda junto a fls. 15-16);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado artigo para oferecer ao seu pai (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade que, entre outros produtos, comercializa caves de vinho (cf. detalhes da encomenda junto a fls. 15-16);
4. A cave de vinhos foi entregue ao Reclamante a 17 de dezembro de 2020 (cf. declarações do Reclamante);
5. O Reclamante instalou a mencionada cave de vinhos a 24 de dezembro de 2020, de acordo com as indicações do manual de instruções (cf. declarações do Reclamante);
6. Decorridas mais de 72 horas sobre a instalação, a temperatura programada de 17 graus não tinha sido atingida e a ventoinha do produto mantinha-se em constante funcionamento (cf. declarações do Reclamante);
7. O Reclamante retirou as garrafas do interior da cave de vinhos, fez nova tentativa e a temperatura de 17 graus nunca foi atingida e a ventoinha manteve-se sempre em funcionamento (cf. declarações do Reclamante e vídeo junto ao processo por *wetransfer*);
8. A 28 de dezembro de 2020, a situação descrita nos números anteriores foi comunicada à Reclamada, através do seu *site*, e solicitada a sua análise, tendo a Reclamada respondido para a tal comunicação ser efetuada através da sua conta pessoal aberta junto da Reclamada (cf. declarações do Reclamante e *emails* juntos aos autos);



9. A 14 de janeiro de 2021, o Reclamante reportou a situação à Reclamada, tendo esta respondido a 19 de janeiro (cf. declarações do Reclamante e *email* a fls. 19);
10. A 6 de março de 2021, a Reclamada solicitou ao Reclamante o envio de vídeo a demonstrar o mau funcionamento do produto (cf. *email* de pós-venda junto a fls. 24);
11. A 21 de março de 2021, o Reclamante enviou à Reclamada o vídeo solicitado (cf. *email* de pós-venda junto a fls. 27, declarações do Reclamante e vídeo junto ao processo por *wetransfer*);
12. Na sequência de novos *emails*, a Reclamada informou o Reclamante que o aparelho estava no período de garantia e que poderia fazer a recolha e reparar o mesmo, mas que, caso o departamento técnico não encontrasse qualquer problema e, uma vez testado, o mencionado aparelho estava a funcionar corretamente, seriam cobrados os custos de transporte (cf. *email* de 29 de março de 2021 a fls. 40);
13. A 11 de abril de 2021, com fundamento em nunca ter funcionado o produto em questão e a insatisfação no tratamento do assunto, o Reclamante respondeu à Reclamada que queria a devolução do produto com o reembolso do preço (cf. *email* a fls. 41-42).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados. Em particular, todas as mensagens eletrónicas que o Reclamante foi enviando para a Reclamada numa tentativa de resolver a questão.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, confirmou os factos provados, esclarecendo que procedeu à encomenda de uma cave de vinhos à Reclamada para oferecer ao seu pai. Que a mesma nunca atingiu a temperatura anunciada, cheia ou vazia, estando a ventoinha sempre a funcionar. Que tentou, sem sucesso, contactar telefonicamente a Reclamante e os seus *emails* só eram respondidos tardiamente, pretendendo agora desistir do negócio.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

Nestes autos a questão a resolver é apenas saber se o Reclamante tem, ou não, direito a receber da Reclamada a importância de € 138,95 paga aquando a compra de uma cave de vinhos, com fundamento na resolução do contrato celebrado por defeitos na coisa adquirida.

O negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, prevista e regulada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor aquando da celebração do contrato.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea c)] ou não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea d)].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou uma cave de vinhos à Reclamada que nunca atingiu a temperatura anunciada. Nestes termos, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que um produto novo não atinja a temperatura anunciada.

Demonstrada a existência de uma desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer da pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na devolução do preço pago, na sequência de resolução do contrato.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, em caso de desconformidade do bem com o contrato, o consumidor tem o direito, entre outros, à resolução do contrato. Esta, nos termos do n.º 5, só não pode ser exercida se se mostrar impossível ou abusiva.

Compulsada a matéria de facto, considera este Tribunal que o Reclamante não tem o direito de resolver o contrato celebrado.

Senão vejamos.

Em primeiro lugar, porque tendo o Reclamante optado pelo direito à reparação do artigo – a reposição da conformidade –, não goza mais do direito a invocar tais faltas de conformidade do bem como fundamento para a resolução do contrato [cf., *em moldes idênticos*, STJ de 17 de dezembro de 2015 (GRAÇA TRIGO), Proc. n.º 1174/12.3TVLSB.L1.S1, disponível em www.dgsi.pt]. Com efeito, verificada a relação material controvertida configurada pelo Reclamante, é manifesto que o mesmo optou pelo direito à reposição da conformidade do produto (cf. *emails* junto aos autos, onde o Reclamante declara “*Agradeço a vossa melhor atenção para a célere resolução da situação de modo a que possa disfrutar adequadamente do equipamento adquirido*”).

Em segundo lugar, porque mesmo que se entendesse, em sentido contrário, que seria permitido ao Reclamante, apesar da factualidade provada, o direito de resolução, não se pode ignorar que o mencionado direito, nos termos gerais, só pode ser exercido perante uma situação de incumprimento definitivo e não em mora (cf. artigos 808.º e 801.º do Código Civil). Ora, em momento algum o Reclamante alegou factos que permitissem a este Tribunal concluir pelo incumprimento definitivo da obrigação de reparar da Reclamada. Pelo contrário, a 29 de março de 2021, ainda que algum atraso, a Reclamada reconheceu que o aparelho que vendeu estava no período de garantia e que poderia fazer a sua



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

recolher e reparação. Limitou-se, contudo, a chamar a atenção ao Reclamante que caso a Reclamada concluísse que o aparelho não tinha qualquer problema cobraria custos com o transporte. Informação que, atendendo ao regime legal aplicável, é permitida e proporcional. Com efeito, nesse caso, a Reclamada teria tido despesas e custos desnecessários com um aparelho que, afinal, não tinha defeitos.

Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante contra a Reclamada, nos termos abaixo decididos. Isto é, porque apesar da desconformidade do aparelho vendido, o Reclamante não tem o direito de resolver o contrato.

4. DECISAO

Julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada ---- do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 138,95 (cento e trinta e oito euros e noventa e cinco cêntimos), valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 4 de julho de 2022.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)