



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 5092 /2022

TÓPICOS

Serviço: Outros (incluindo bens e serviços)

Tipo de problema: Impróprio para o objectivo pretendido

Direito aplicável: DL 446/85, de 25 de Outubro; Lei 24/96, de 31 de Julho; DL 84/2021; art. 350.º, nº 1 do CC; arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC; art. 342.º, nº 1 do CC

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato com reembolso do valor pago, no montante de 339,99€ (trezentos e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

Sentença nº 188 / 2023

Requerente:

Requerida:

1. RELATÓRIO:

Segundo alega o reclamante:

1. Em 4/7/2022 adquiriu à reclamada uma pulseira SOS 4G GPS V048 pelo preço de € 339,99 para a sua avó, que vivia sozinha, permitindo à mesma chamar ajuda em caso de necessidade.
2. Antes de efectuar tal aquisição contactou um responsável da reclamada a fim de indagar se era preciso retirar a pulseira por ocasião do banho, tendo sido informado que não, que a pulseira era muito resistente.
3. Em 28/11/2022 a pulseira deixou de funcionar, tendo a reclamada sugerido que fosse realizada uma limpeza de higienização e manutenção dos pinos de carregamento do dispositivo,
4. Em 29/11/2022 informou a reclamada que a operação sugerida não resultou, tendo ambas as partes acordado que a pulseira seria enviada à reclamada para assistência técnica.
5. Mais tarde foi o reclamante informado que a pulseira não poderia ser reparada ao abrigo da garantia dado que se encontrava muito degradada, com sinais de mau uso.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6. O reclamante não concordou com o teor de tal informação, pois a sua avó está praticamente imobilizada e, antes da compra, teve o cuidado de perguntar se a pulseira podia ser utilizada no banho, tendo recebido resposta positiva.

7. Em 2/12/2022 a reclamada reiterou a sua posição de considerar que o não funcionamento da pulseira não está abrangido pela garantia face ao estado de degradação da mesma.

A reclamada não contestou, embora tenha trocado *emails* quer com o reclamante, quer com este Centro de Arbitragem.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da discussão da causa, documentos juntos e inspecção judicial resultou o seguinte:

Facto 1 – Provado (cfr. doc. 1 “encomenda #2892891424 e doc. 3).

Facto 2 – Provado, com o esclarecimento que tal contacto foi efectuado via Teams;

Facto 3 – Provado;

Facto 4 – Provado;

Facto 5 – Provado;

Facto 6 – Provado, com o esclarecimento que num folheto promocional da da pulseira vendida pela reclamada consta expressamente que a mesma é “à prova de água IP67”;

Facto 7 – Provado.

Facto 8 – Provado que, antes da compra o reclamante foi informado pela reclamada que a pulseira era de um modelo novo e que era muito resistente.

Facto 9 – Provado que foi a reclamada quem fez a instalação do cartão SIM, para tal ser efectuado em segurança e de forma eficaz.

10- Provado que nunca foram explicados ao reclamante os termos e condições constantes do contrato.

11- Provado que o reclamante não foi esclarecido do teor de tais termos e condições, designadamente que, em caso de litígio, seria competente o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Porto.

12- Provado que, após o envio da pulseira para a assistência técnica da reclamada (cfr. respostas dadas aos factos 4 e 5) comunicou esta ao reclamante que “ ... equipamento se encontra num estado significativamente degradado e que revela vários sinais de mau uso. Para além de oxidação e sujidade verificada nos pontos de contacto de carregamento e de alguns riscos e desgaste natural do uso, o dispositivo encontra-se partido em vários pontos, o seu interior está



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



exposto e completamente comprometido, e revela sinais de água no seu interior, que se poderá perceber por exemplo, no estado do cartão SIM que deveria estar completamente vedado”.

13- Provado que a reclamada informou o reclamante que não era aconselhável a reparação.

14- Provado que o reclamante perdeu a confiança na reclamada, bem como no produto por ela comercializado.

Resultando, ainda, da inspeção judicial efectuada em audiência de julgamento, sem o auxílio de um técnico, face à posição assumida pelas partes, designadamente pela reclamada (cfr. despacho de 21/3/2023), e no que, materialmente foi possível apurar, a pulseira não apresenta quaisquer danos evidentes, nomeadamente resultantes de colisão com superfícies duras, nem outras evidências de mau uso.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

- Alega a reclamada que, de acordo com os “Termos e Condições” aplicáveis, este Centro de Arbitragem é incompetente em razão do território, pelo facto de as partes terem acordado entre si que, em caso de litígio, é competente o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Porto.

Estamos perante uma cláusula contratual geral, ou seja, de uma proposição pre-elaborada que os proponentes ou destinatários indeterminados se limitam a propor ou a aceitar (art. 1.º, nº 1 do DL 446/85, de 25 de Outubro). Sendo a mesma elaborada sem prévia negociação individual.

Estando, porém, dependente de aceitação – art. 4.º seguinte.

Estando dependente não só de uma aceitação meramente formal, como por exemplo a aposição do “visto” antes de prosseguir no contrato, mas de uma efectiva comunicação, integral, atempada e adequada à importância do contrato e à extensão e complexidade das cláusulas, de modo a tornar possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem usa de comum diligência. (art. 5º, nºs 1 e 2, ainda do mesmo diploma legal).

Incumbindo o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva ao contraente que pretende submeter a outrem as cláusulas contratuais gerais (citado art. 5.º, nº 3).

O que a reclamada não logrou fazer.

Sendo certo que tal incumprimento acarreta a nulidade da cláusula.

Trata-se de um encargo e não de um dever, pelo que não necessita de culpa^[1].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O Tribunal é, pois, competente em razão do território – art. 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. E também é competente em razão da matéria e do valor – art.14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nºs 1 e 5.º do citado Regulamento.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Estamos perante um contrato de compra e venda de um bem (art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro e art. 2.º, al. c) i) do DL 84/2021, de 18 de Outubro, aqui em vigor^{[2]/[3]}) *in casu*, de uma pulseira SOS 4G GPS V048 vendida pela reclamada ao reclamante, em 4/7/2022.

Com responsabilidade da reclamada em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art. 12.º, nº 1).

Sendo certo que, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem presume-se existente, em princípio, fora excepções que aqui não importam, à data da entrega do mesmo (art. 13.º, nº 1).

E quem tem a seu favor a presunção legal escusa de provar o facto a que ela conduz (art. 350.º, nº 1 do CC).

Tendo, ao invés, a reclamada, para ilidir o ónus da prova que sobre si impende que alegar e provar que o defeito em causa se deveu a mau uso ou a uso incorrecto por banda do consumidor^[4] ou de quem ele represente^[5].

A dita pulseira, em 28/11/2022, deixou de funcionar, apresentando, assim, desconformidade com o contrato.

A reclamada não ilidiu a presunção legal ora em apreço, pelo que, como já dito, se presume que a falta de conformidade do bem em causa com o contrato já existia aquando da sua entrega ao reclamante.

Com efeito, o vendedor/profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, que preencham os requisitos constantes dos arts 6.º a 9.º (art. 5.º).

Este princípio da conformidade ou da pontualidade do contrato, canonizado no nosso direito (arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC) leva a que, na execução da obrigação da entrega da coisa, o vendedor o respeite



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



escrupulosamente, pela tradição da mesma tal como ficou convencionado e, nos termos devidos, isenta de vícios ou defeitos.

Este mesmo princípio já se encontra, na senda do art. 60.º da CRP, plasmado nos arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho, relevando, desde logo, para se aferir da referida conformidade, a qualidade assegurada, a ausência de vícios, a aptidão à satisfação de um fim e as legítimas expectativas do consumidor.

Por sua vez, o actual DL 84/2021 reúne ao longo do seu corpo normativo um conjunto de requisitos de conformidade, entre eles os dos mencionados arts 6.º e 7.º, dos quais se podem destacar a correspondência com a descrição que deles é feita pelo profissional, a adequação ao uso específico para o qual o consumidor os destine ou às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e a apresentação de qualidades e desempenho habituais nesses mesmos bens e que o consumidor pode razoavelmente esperar [\[6\]](#).

Sendo certo caber ao reclamante/consumidor a alegação e prova da falta de conformidade do bem, seja, da não coincidência do bem adquirido com o contrato, com as qualidades e desempenhos habituais nos bens do mesmo tipo (art. 342.º, nº 1 do CC).

O que o mesmo logrou fazer.

Preceituando o art. 15.º, nº 1 do citado DL 84/2021, ao elencar os direitos do consumidor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, que ele tem direito a que a mesma seja reposta, (i) por meio de reparação ou substituição do bem, (ii) à redução proporcional do preço ou (iii) à resolução do contrato.

Tais direitos do consumidor estão, agora, devidamente hierarquizados, submetidos a diferentes patamares de procedência [\[7\]](#).

Devendo o consumidor começar por exercer o seu direito por meio de reparação ou substituição, sendo impostos limites para o seu exercício que se prendem com a impossibilidade do direito ou com a desproporcionalidade dos custos (art. 15.º, nº 2, ainda do mesmo diploma legal).

Contudo, o reclamante perdeu a confiança na reclamada e nos produtos que ela comercializa, *maxime* na pulseira ora em causa.

Sendo certo que a utilização da dita pulseira por uma idosa, como é o caso da avó do reclamante, que vive sozinha, requer confiança, quanto mais não seja para descanso do reclamante, assim evitando preocupações e desgostos desnecessários [\[8\]](#).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, face á gravidade da falta de conformidade aqui em questão, com as nefastas consequências que a mesma pode ter para a saúde e vida da sua normal utente, justifica-se a imediata resolução do contrato de compra e venda em análise – art. 15.º, nº 4, al. d) do referido DL.

Ora, a resolução, também chamada de rescisão, prevista e regulada nos arts 432.º e ss do CC, faz cessar o contrato, sendo equiparada a sua eficácia entre as partes à nulidade do negócio, com efeito retroactivo.

E, dá lugar entre as partes, em princípio, à respectiva restituição daquilo que houverem recebido em execução do contrato^[9].

Assim, tem a reclamada o dever de reembolsar o reclamante do valor monetário por ele despendido em consequência do contrato, devendo o reclamante devolver o bem ao profissional, a expensas deste (art. 20.º, nº 4, als a) e b) do DL 84/2021).

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----- a, em 15 dias, reembolsar o reclamante da quantia de € 339,99 (trezentos e trinta e nove euros), havendo este de devolver àquela a pulseira SOS 4G GPS V048, a expensas da mesma. Sem custas.

Notifique.

15/05/23

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro

^[1] Adelaide Menezes Leitão, Direito de Consumo, p. 172.

^[2] O DL 84/2021, de 18 de Outubro, com entrada em vigor em 1 de Janeiro de 2022, e que revogou o DL 67/2003, de 8 de Abril, regula, além do mais, os direitos do consumidor na compra e venda de bens, transpondo a esse propósito, a Diretiva (EU) 2019/771, a qual, tendo como objectivo contribuir para o



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



bom funcionamento do mercado interno, garante, simultaneamente, um elevado nível de protecção dos consumidores.

[3] Sendo deste mesmo diploma todas as disposições legais a seguir citadas sem referência expressa.

[4] A principal via utilizada por profissionais para ilidirem tal presunção legal consiste na prova do mau uso ou uso incorrecto do bem pelo consumidor – Jorge Morais Carvalho, Manual do Direito de Consumo, p. 416/417.

[5] Não bastando, obviamente, para a formação da convicção do juiz, e contrariando à presunção legal a que está também sujeito, fazer ela própria a afirmação do mau uso, nem juntar aos autos um relatório técnico elaborado por um colaborador seu ou de alguém a seu mando, sem ter o cuidado de o esclarecer em sede de audiência, respondendo a questões que a propósito lhe sejam suscitadas.

[6] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 120 e 121.

[7] Cfr. preâmbulo do referido DL 84/2021.

[8] Trata-se de um facto notório, que não carece de alegação nem de prova – arts 5.º, nº 1, al. c) e 412.º, nº 1 do CPC.

[9] Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, 656 e seg.