



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2939 /2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos de lazer

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: entrega de bomba igual à publicitada no site da reclamada

Sentença nº 2 / 2023

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 LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uma piscina com uma bomba, e que bomba/filtro que recebeu não corresponde à anunciada no *site* da Reclamada. Pede, a final, a condenação da Reclamada na troca da bomba entregue por uma igual à anunciada no *site* da Reclamada. Indica como valor € 102,60 (cf. reclamação a fls. 1 e ss., e esclarecimento do pedido a fls. 3).

Por sua vez, a Reclamada dirigiu comunicação ao CACCL, alegando que a imagem do *website* é meramente ilustrativa. Que a Reclamada informa os clientes que as imagens do *site* podem não corresponder às do produto real, mantendo-se as características do produto indicado no seu *site* no produto entregue (cf. *email* de 19 de agosto de 2022 a fls. 14).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 21 de junho de 2022, o Reclamante adquiriu à Reclamada uma piscina com bomba, por € 569,098, acrescido do IVA (cf. fatura recibo junta a fls. 6);
2. Na fatura de compra apenas é indicado o modelo da piscina e que esta inclui uma bomba, ainda que sem indicar o modelo da bomba (cf. fatura-recibo junta a fls. 6, e depoimento de -----);
3. A piscina e a bomba foram adquiridas pelo Reclamante para a residência própria, onde habita (cf. declarações do Reclamante);
4. A decisão de o Reclamante comprar a piscina e a bomba à Reclamada teve por base as imagens publicitadas na loja *online* da Reclamada do produto, onde constam as imagens da piscina e da respetiva bomba (cf. doc. junto a fls. 8 e declarações do Reclamante);
5. No anúncio *online* do mencionado produto apenas consta o modelo da piscina e, quanto à bomba, além da respetiva imagem, que é uma bomba de filtro de tipo II (cf. doc. junto a fls. 8);
6. A bomba entregue pela Reclamada ao Reclamante é diferente da bomba por aquela anunciada (cf. docs. juntos a fls. 7 e 8 e declarações do Reclamante);
7. O modelo da bomba entregue pela Reclamada ao Reclamante é a BestWay 58383, cujo preço em loja é de € 58,30 (cf. docs. juntos a fls. 4 e 7 e declarações do Reclamante);
8. O preço da bomba de filtro Bestway 58389, exteriormente igual ao filtro anunciado pela Reclamada, é de € 115,00 (cf. docs. a fls. 5 e 8);
9. A 30 de junho de 2022, o Reclamante queixou-se junto da Reclamada de ter recebido uma bomba para a sua piscina diferente da bomba anunciada/publicitada pela Reclamada (cf. *email* a fls. 9 e declarações do Reclamante);
10. O Reclamante solicitou a Reclamada a entrega de bomba igual à publicitada por esta no seu *site*, mas sem sucesso (cf. declarações do Reclamante).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto: A. As condições aplicáveis aos anúncios do *site* da Reclamada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e de ----
- Pereira, Diretor Financeiro da Reclamada.

Quanto ao Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu à Reclamada piscina e bomba para a sua habitação e que tomou essa decisão com base em anúncio dos produtos em questão no *site* da Reclamada. Que, posteriormente, a bomba da piscina que recebeu não correspondia à que estava no anúncio da Reclamada, motivo pelo qual solicitou junto desta, ainda que sem sucesso, a sua substituição por bomba igual à anunciada.

Relativamente às declarações de -----, esclareceu o mesmo que o número de modelo indicado na fatura junto a fls. 6 é apenas o da piscina vendida, nada se dizendo quanto ao modelo da bomba vendida. Questionado se o número do modelo da bomba publicitada pela Reclamada a fls. 8 correspondia ao modelo 58389, junto a fls. 5, respondeu não saber.

Concretamente quanto ao facto provado sob o n.º 6, resultou o mesmo confronto da imagem da bomba anunciada pela Reclamada no doc. junto a fls. 8 com as imagens da bomba recebida pelo Reclamante juntas no doc. a fls. 7 e as declarações do Reclamante. Do confronto das mencionadas imagens, é possível concluir, sem margem para dúvidas, de que estamos perante bombas fisicamente diferentes. Quanto a isto, apenas não ficou provado se o modelo de bomba publicitado pela Reclamada no documento junto a fls. 8 corresponde ao modelo Bestway 58389, junto no documento a fls. 5, ou a outro modelo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Avançando para o facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, as condições gerais dos produtos anunciados no seu *site*. Nem por prova documental, nem por outro meio de prova. Na verdade, limitou-se a Reclamante a afirmar quais eram as mencionadas condições gerais dos produtos que anuncia, mas sem fazer prova das mesmas.

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 oficiosamente conhecer.

**

O Reclamante adquiriu uma piscina com bomba para uso não profissional a sociedade comercial que procedeu à sua venda (cf. factos provados n.º 1 e 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, prevista no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Compulsado a matéria de facto, apenas se pode concluir que a bomba vendida e entregue ao Reclamante é desconforme com contrato. Com efeito, o bem entregue, apesar de exercer funções de uma bomba de piscina, não corresponde à descrição física previamente anunciada pela Reclamada ao Reclamante, por ocasião da sua venda, com base na qual o Reclamante decidiu contratar. Ora, tendo a Reclamada, previamente à celebração do contrato, publicitado no seu *site* uma imagem do produto que estava a vender, seria razoavelmente esperado pelo Reclamante receber esse produto e não outro. Estamos, pois perante uma violação da conformidade objetiva do bem [cf. alínea *b*) do n.º 1 do artigo 7.º do DL n.º 84/2001].

Nestes termos, a questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito à substituição da bomba entregue por uma bomba igual à que tinha sido anunciada pela Reclamada.

Vejamos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos casos de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da mesma, através da reparação ou substituição do bem [cf. al. a) do n.º 1 do artigo 15.º do DL n.º 84/2021]. No caso em apreço, tendo sido entregue ao Reclamante um bem fisicamente distinto do previamente anunciado, com base no qual o Reclamante formou a sua decisão de contratar, apenas se pode concluir que a reposição da conformidade tem de se efetivar por meio da substituição do modelo entregue.

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na substituição da bomba da piscina entregue ao Reclamante por uma bomba igual à anunciada pela Reclamada no seu *site*.

Fixa-se à ação o valor de € 102,60 (cento e dois euros e setenta cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de janeiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)