



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 144 /2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei 144/2015, de 8 de Setembro; DL 84/2021, de 18 de Outubro; Lei 24/96, de 31 de Julho; art. 350.º, nº 1 do CC; art. 406.º do CC art. 60.º da CRP

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago pelo micro-ondas, no montante de 79,99€ (setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

Sentença Nº 208 / 2023

Reclamante:

Reclamada:

1 – RELATÓRIO:

Segundo alega o reclamante:

Em 16/12/2022 adquiriu no estabelecimento da reclamada em ---- um microondas de marca Electrónica, pelo valor de € 79,99.

No dia 20 seguinte, dado que o aparelho emitia calor e o prato continuava a rodar após se abrir a respectiva porta, o reclamante deslocou-se à dita loja a fim de o devolver e solicitar a sua substituição ou a devolução do valor pago.

A reclamada recusou-se a proceder ao reembolso do valor pago, informando o reclamante que o bem teria de ir para a assistência técnica com vista a ser reparado ao abrigo da garantia.

Mais tarde, foi informado que o microondas não apresentava qualquer desconformidade.

Veio a reclamada contestar, alegando, também em suma:

Vendeu o bem em estado de novo, embalado de origem, sem qualquer anomalia ou desconformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O que o reclamante identifica como avaria ou desconformidade é uma característica do próprio aparelho, que consta do manual de instruções e que serve para arrefecer o mesmo.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Em 16/12/2022 o reclamante adquiriu no estabelecimento da reclamada em Alfragide um microondas de marca Electrónica, pelo preço de € 79,99, que pagou.

Em 20/12/2022, dado que o aparelho, por vezes, emitia calor e o prato continuava a rodar após se abrir a porta, assim sucedendo mesmo ao apertar o botão de STOP, deslocou-se á reclamada, onde solicitou a substituição do bem ou a devolução do dinheiro pago.

Quando assim sucedia, ou seja, quando o prato continuava a rodar e o microondas continuava a emitir calor depois de ser aberta a porta, para parar o aparelho era necessário desligar a ficha da tomada.

Tal sucedia em utilizações do aparelho por tempo inferior a 2 minutos.

O sistema de controlo electrónico do microondas tem a característica de arrefecimento. Em cada modo de cocção com tempo de funcionamento superior a dois minutos, após o seu término, a ventoinha do aparelho funcionará automaticamente cerca de 3 minutos para arrefecer o aparelho.

A reclamada, quando o reclamante lhe quis devolver o bem, alegando desconformidade com o contrato, disse que o mesmo tinha de ir para a assistência técnica com vista, se fosse caso disso, a ser reparado¹.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

Estamos perante um contrato de compra e venda celebrado entre reclamante e reclamada², cujo objecto é um aparelho de microondas adquirido e pago em 16/12/2022.

Sendo-lhe aplicável, além do mais, o DL 84/2021, de 18 de Outubro, com entrada em vigor em 1/1/2022³.

¹ Podendo considerar-se normal e adequado à situação que a reclamada quisesse, através dos seus técnicos, averiguar se se verificava alguma desconformidade.

² Arts 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro e 2.º, al. c) i) do DL 84/2021, de 18 de Outubro.

³ O qual reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (EU) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20/5/2019.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 exceções que aqui não importam, à data da entrega do mesmo (art. 13.º, nº 1).

Sendo certo estarmos aqui perante uma falta de conformidade do bem com o contrato, pois não é suposto que um microondas, para além de um sistema de arrefecimento programado, que será normal, emita calor com o prato a continuar rodar após se abrir a porta, assim sucedendo, por vezes, mesmo após se apertar o botão de STOP.

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).

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, falta essa que o reclamante, como era seu dever, comprovou⁴, já existia aquando da sua entrega ao reclamante.

Ora, 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 do referido DL 84/2021).

Este princípio da conformidade ou da pontualidade do contrato, canonizado no nosso direito (art. 406.º do CC) leva a que, na execução da obrigação da entrega da coisa, o vendedor respeite escrupulosamente o contrato, 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 adequação ao uso específico para o qual o consumidor os destine ou às utilizações habitualmente dadas aos bens do

⁴ Art. 342.º, nº 1 do CC e Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, p. 116 e 117.



mesmo tipo e a apresentação de qualidades e desempenho habituais nesses bens e que o consumidor pode razoavelmente esperar ⁵.

Preceituando o art. 15.º, nº 1, ao elencar os direitos do consumidor, que este, na falta de conformidade do bem com o contrato, tem direito a que esta seja reposta, por meio de reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Tais direitos do consumidor estão, agora, devidamente hierarquizados, submetidos a diferentes patamares de procedência⁶.

Podendo, porém, o consumidor, caso a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem – como *in casu* sucedeu – solicitar a sua imediata substituição ou a resolução do contrato (art. 16.º).

É o chamado direito de rejeição

O reclamante, no seu pedido, escolheu, para a reposição da conformidade do bem, a resolução do contrato, sendo certo que o primitivo pedido de substituição foi pela reclamada também negado⁷.

Ora, a resolução do contrato – sendo a mesma uma declaração unilateral recipianda ou receptícia pela qual uma das partes, dirigindo-se á outra, põe termo ao negócio retroactivamente, assim destruindo a relação contratual - sendo equiparada à anulação, dá lugar, em princípio, à restituição entre as partes daquilo que houverem recebido na execução do contrato. Tendo eficácia retroactiva⁸.

Devendo o consumidor devolver o bem em causa ao profissional, a expensas deste.

Sendo obrigação do mesmo, por seu turno, reembolsar o consumidor do preço por ele pago.

Podendo o profissional proceder à retenção do reembolso enquanto o bem não lhe for devolvido – art. 20.º, nº 7 do referido DL 84/2021.

⁵ David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 120 e 121.

⁶ Cfr. preâmbulo do referido DL 84/2021. Mesmo entendendo-se

⁷ Mesmo entendendo-se que se deve fazer uma interpretação restritiva do preceito ora em causa, no sentido de que o prazo de 30 dias é o da comunicação da desconformidade ao profissional, o certo é que o reclamado denunciou a dita desconformidade nesse mesmo prazo – Jorge Morais Carvalho, Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais, p. 65..

⁸ Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 656.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O reembolso, incluindo os custos da entrega do bem pelo reclamante, deve ser efectuado pela reclamada no prazo de 14 dias a contar da data em que for informada da decisão de resolução – citado art. 20.º, nº 6.

E deve ser efectuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transacção inicial, salvo acordo em contrário – ainda o mesmo preceito legal, no seu nº 5.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na procedência da reclamação, e na resolução do contrato antes outorgado entre reclamante e reclamada, condena-se a mesma - -- a, em 14 (catorze) dias reembolsar o reclamante da quantia de € 79,99 (setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos moldes imediatamente antes referidos.

Sem custas.

Notifique

Lisboa, 29 de Maio de 2023

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro