



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2231/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro,

Pedido do Consumidor: Substituição do bem ao abrigo da garantia.

SENTENÇA Nº 519 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração com a Reclamada, no dia 8/3/2023, de um contrato de compra e venda de um aspirador de marca ---, modelo BGS05A220, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do contrato e consequente restituição do valor de 104,92 € pago à reclamada.

Alega para tal que o aspirador apresenta uma desconformidade, uma vez que não permite aspirar tapetes de forma adequada já que os suga, fazendo-os levantar e arrastando-os e não permitindo o deslizar necessário para a sua limpeza.

A Reclamada contrapõe que o “aparelho não padece de qualquer anomalia ou defeito de fabrico”, uma vez que se trata de uma característica do próprio aspirador. Alega também não aceitar a devolução ao abrigo da garantia contratual, uma vez que o produto foi utilizado, pelo que não estão reunidas as condições previstas nesta garantia contratual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 30/11/2023 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes foram ouvidas as seguintes testemunhas:

- ----- (apresentada pelo Reclamante);
- ----- (apresentado pela Reclamada e responsável do serviço pós-venda das lojas de -----)

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, a celebração entre as partes, no dia 8/3/2023, do contrato de compra e venda de um aspirador de marca ---, modelo BGS05A220.

No que diz respeito às características do aspirador, foi valorado o testemunho de ----, que explicou que o aspirador foi comprado para utilização na habitação que partilha com o Reclamante. Explicou também que utilizaram o aspirador durante poucos minutos, durante os quais constataram que o aspirador aspira normalmente em chão, mas quando se passa para tapetes, o aparelho tem uma capacidade de sucção que faz levantar os tapetes, sendo necessário colocar os dois pés em cima do mesmo para conseguir soltar o aspirador. Tal impossibilita a aspiração, uma vez que não é possível deslizar o aspirador em cima do tapete. Explicou também que os tapetes que têm são tapetes de arraiolos, pelo que não são muito pesados, mas têm por baixo uma base que evita que deslizem soltos pelo chão, e que já tiveram muitos outros aspiradores que aspiravam estes tapetes sem problema. Referiu ainda que o aspirador tem uma patilha que permite selecionar chão ou tapete, mas que apresenta o funcionamento acima descrito nas duas posições. Finalmente, referiu que no ato de compra viram a caixa, mas esta não tinha qualquer indicação de que este aspirador fosse diferente ou não apto para a aspiração de tapetes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foi valorado também o testemunho de ----, que explicou que o procedimento da ---, em relação a trocas e devoluções comerciais, é o de não aceitação se o produto tiver sido utilizado, o que se verificou neste caso, razão pela qual não aceitaram a devolução a título comercial. Referiu que, com base na sua experiência, lhe parece que o equipamento não tem qualquer anomalia, uma vez que é normal que um aspirador com esta potência e sem regulador de intensidade possa puxar os tapetes. Perguntado sobre se experimentaram o aparelho, a testemunha esclareceu que não, tendo concluído pela ausência de desconformidade do produto apenas com base na descrição do consumidor.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um aspirador de marca ---, modelo BGS05A220, no dia 8/03/2023. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou o aspirador para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, uma vez que foi celebrado depois de 1/1/2022 (artigo 53.º-1 do DL 84/2021).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza [...]”. Além disso, nos termos do artigo 7.º-1-a, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”.

De um aspirador espera-se, em termos gerais, que o mesmo permita aspirar, retirando a sujidade solta do chão e carpetes. Um aspirador que não permite, como este não permite, aspirar tapetes, porque os levanta, não possui as qualidades, no que respeita à funcionalidade, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo.

A reclamada fala de uma ausência de anomalia ou defeito de fabrico. Quanto a este ponto, note-se, em primeiro lugar, que a reclamada não experimentou o aparelho, tendo baseado a sua conclusão apenas na descrição do consumidor. Não é por isso certo que este aspirador em concreto não tenha um problema, designadamente que não apresente um comportamento diferente do de outros aparelhos do mesmo modelo. Contudo, ainda que o aparelho tenha o mesmo desempenho que outros do mesmo modelo, o DL 84/2021 não impõe a reposição da conformidade apenas em caso de anomalia ou mau funcionamento, estendendo-a como referido aos casos em que o bem apresenta características que não são expectáveis naquele tipo de produto.

É, naturalmente, possível comercializar aspiradores com potência superior e sem botão de regulação da potência. Nesse caso, contudo, é necessário que tal seja explicado ao consumidor antes da celebração do contrato – seja por um funcionário em loja ou decorrendo das características publicitadas junto ao produto.

Não tendo sido esse o caso, conclui-se que o aspirador não é conforme ao contrato celebrado por não apresentar características habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo e por não ser adequado ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

O reclamante pede a resolução o contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ao contrário do DL 67/2003, que não previa qualquer hierarquia nos remédios, o DL 84/2021 contém limitações.

Em primeira linha, o reclamante tem direito à reparação ou à substituição do bem. Apenas pode optar por medidas do segundo patamar – redução do preço ou resolução do contrato – se se verificarem os requisitos do n.º 4 do artigo 15.º do DL 84/2021.

No caso, o profissional recusou-se a repor a conformidade dos bens através de reparação ou substituição (uma vez que considerava não haver desconformidade). Estão por isso reunidos os pressupostos do artigo 15.º-4-iii, pelo que o consumidor pode optar pela resolução do contrato.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se eficaz a resolução do contrato celebrado entre as partes e condenando a Reclamada à devolução do valor pago pelo consumidor – **104,92 €**. O consumidor deve, igualmente, devolver à reclamada o aspirador.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 13 de dezembro de 2023.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)