



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3536/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Outros meios de transporte privado

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: Resolução de contrato com devolução do dinheiro.

SENTENÇA Nº 59 /2024

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.o 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.
2. O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15o do DL n.o 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.
3. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6o, do DL n.o 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.
4. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor

como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 05 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alegam os Reclamantes no seu pedido, em síntese que pretendem a resolução do contrato com a devolução do dinheiro pago.

Os mesmos nas indicações enviadas a este Centro a 19 de outubro de 2023 indicaram que vinham reclamar da recusa do direito de resolução do contrato e da devolução de uma bicicleta elétrica por parte da Reclamada.

A bicicleta foi adquirida no dia 04.10.2022 à reclamada, on line, em nome do primeiro reclamante, que consta como proprietário do bem. A mesma bicicleta foi recebida pela segunda reclamante na sua morada em Lisboa conforme solicitado.

No dia 08.07.2023 foi reportada via email uma sequência de problemas e posterior avaria da bicicleta junto da reclamada. Da mesma queixa sublinha que na semana anterior a bicicleta se desligara em andamento dando os sinais vermelhos de “heat issue e battery issue”, de acordo com o troubleshooting descrito no manual. A mesma não foi mais utilizada nesse dia, e no dia seguinte já funcionava normalmente. Nesta data 08.07 quando tentou iniciar a bicicleta a reclamante indica que a mesma não deu resposta ligando apenas as luzes brancas e desligando-se de seguida. Na suspeita de que fosse a bateria descarregada apesar de ainda ter dois traços após a última utilização indica que carregou a mesma na totalidade, e voltou a tentar ligar a bicicleta, mas sem sucesso.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Numa escala de tempo os reclamantes indicam que a 22.07.2023 a bicicleta foi recolhida pela transportadora; a 27.07.2023 a bicicleta chegou às instalações da loja e foram informados que iriam dar início ao processo de garantia; a 04.08.2023 foi questionada a empresa pelo estado do processo, ao que a empresa lhes respondeu, que estavam a analisar a bicicleta e a fazer testes, aguardando um contacto pela Giant, como marca, muito provavelmente para fazerem testes. Foram ainda informados que o que fora verificado era que a bicicleta não ligava, aparentava não estar a aceitar carga, a tampa que protege a tomada de carregamento estava em falta e isso poderia ter originado a entrada de água para o circuito e danificado o mesmo, e a bicicleta apresentava sinais de uso intensivo.

Os reclamantes responderam a tal com a sua versão dos factos, entendendo que têm dado um normal uso da bicicleta. E responderam à reclamada, com a alegação de que a bateria estava a funcionar. Mas a 10.08.2023 foram informados que a bateria havia sido enviada para a marca para testes.

A 30.08.2023 e ultrapassado o prazo dado por lei para a reparação de bens de complexidade menor, foi solicitada a resolução do contrato à empresa, em termos que os reclamantes descrevem nos autos.

Contudo o pedido de resolução do contrato foi recusado, primeiro pelo facto de a reclamada entender que o referido pedido não se aplica a compras efetuadas após 01.01.2023 quando a bicicleta foi adquirida em 2022, já numa segunda posição, depois e pelo período de férias da loja, e uma terceira vez pelo enquadramento legal que a reclamada fez da avaria ao indicar que o prazo de 30 dias não se aplicava.

Ainda nesta descrição temporal dos factos referem os reclamantes que a 12.09.2023 foram informados de que a bicicleta estava reparada e pronta para envio, reparação que foi aceite apesar do descontentamento com as respostas dadas pela empresa.

A 15.09.2023 a bicicleta chegou e foi recebida, e a 19.09.2023 foi confirmado o correto funcionamento da mesma.

Mas a 10.10.2023 o bem voltou a apresentar o mesmo problema que foi reportado a 11.10.2023 à empresa via email, insistindo aí os reclamantes mais uma vez no pedido de resolução do contrato.

Nessa sequência a 12.10.2023 a bicicleta foi entregue pessoalmente nas instalações da loja e o pedido de resolução formalizado como supra descrito, tendo obtido uma resposta da reclamada a 16.10.2023 no sentido de que iriam proceder à reparação da bicicleta sem qualquer referência à possibilidade de resolução, tendo os reclamantes respondido e insistido com o seu pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A resposta que a reclamada lhes deu voltou a referir os danos de uso intensivo e não justificados e o problema de ausência da tampa de proteção a qual não fora restituída aquando da primeira reparação.

Por conta de tudo isto os reclamantes dirigiram o seu pedido a este tribunal arbitral, tendo inicialmente aceite a reparação da bicicleta desde que esta fosse reparada na íntegra ou seja incluindo a reposição da tampa de proteção, de forma a garantir que não teriam problemas de direito à garantia.

Na altura a proposta não foi bem aceite pela empresa que exigiu que fossem os reclamantes levantar a bicicleta às instalações da loja.

Assim e na impossibilidade de se deslocarem às instalações e transportar a bicicleta até Lisboa, a empresa recusava-se a assegurar o envio para a morada indicada.

Sendo um produto de valor considerável além dos demais prejuízos causados com o período de espera e agora de avaliação dos gastos inerentes à viagem resta aos reclamantes solicitar ao tribunal a resolução do contrato conforme as razões expressas nos autos:

1. A empresa alegar marcas de uso intensivo e avarias não identificadas tentando imputar a causa da avaria por mau uso sem provas concretas por duas vezes consecutivas;
2. A empresa demorar 2 meses a resolver um problema menor por motivos de férias da loja;
3. A empresa recusar o envio da bicicleta, mesmo após a aceitação por parte do cliente da reparação da mesma;
4. A não resolução do contrato não garantir ao cliente a disponibilidade da empresa para a resolução de problemas futuros causando novos constrangimentos e prejuízos ao cliente no período de garantia do produto.

A reclamada pronunciou-se no processo através de contestação pelo seu mandatário remetida a 01.02.2024, com a indicação sumária de que à data efetivamente a referida bicicleta está atualmente reparada e nas instalações da reclamada.

Constatou a mesma que a falta de conformidade manifestada naquela foi totalmente debelada com a simples troca dos cabos de ligação à bateria, mas que tiveram de ser encomendados ao produtor, o que justificou o tempo da reparação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O que entende que foi explicado aos Reclamantes, sendo que entende a reclamada que a danificação dos cabos se deveu ao contato direto dos mesmos com água/humidade devido à perda de uma tampa de proteção, a que reclamada é alheia.

Ainda assim confirma que a entrega da bicicleta pode acontecer de modo imediato, pois está totalmente reparada, informação que já constava dos autos.

Tendo os Reclamantes aceite em 30.10.2023 a reparação da bicicleta, sendo que, reitera-se, a Reclamada está disponível para proceder à sua entrega na sua residência, ou em local a acordar.

Considerando provada que a falta de conformidade é mínima, não poderá, pois, operar o direito à resolução do contrato nos termos do n.o 6 do art.o 15.o do D.L. 84/2021 de 18.10, estando, pois, aí prevista uma hierarquia de direitos.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de €2115 (dois mil cento e quinze euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via TEAMS, verificou-se estarem presentes os Reclamantes, bem como a sua testemunha Sr. ---.

E a Reclamada representada pelo seu ilustre mandatário Dr. ---, e as testemunhas -- e --- como funcionários da reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Sendo que deve ficar sublinhado que antes da mesma havia sido feita uma proposta de resolução ou acordo pela reclamada, o que foi recusado pelos reclamantes.

Foram ouvidas as partes e as testemunhas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. Os reclamantes adquiriram junto da Reclamada uma bicicleta elétrica, a 04.10.2022, pelo valor total de €2125.
- b. A 08.07.2023 o bem apresentou uma avaria relativa a desligar-se ou não se colocar a funcionar, mesmo estando a bicicleta carregada, acendendo apenas luzes brancas.
- c. Foi feita logo queixa escrita à Reclamada nesse dia reportando o diferendo.
- d. Existiram várias mensagens por email trocadas entre as partes ao longo do processo;
- e. A 30.08.2023 foi feito um email a solicitar a resolução do contrato;
- f. A 15.09.2023 o bem foi devolvido e recebido em condições;
- g. A 10.10.2023 a bicicleta deu um novo problema, voltando a parar em andamento, sem voltar a ligar;
- h. Tal foi reportado a 11.10.2023 à reclamada por email, com a menção novamente de pedido de resolução do contrato;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



i. A reclamada já procedeu à reparação do bem, que está pronto para imediata entrega, na morada dos reclamantes, sem qualquer custo

j. A reparação foi aceite pelos mesmos a 30.10.2023 após mediação, mas surgiu discordância quanto aos custos de entrega;

11. Mas posteriormente recusaram a proposta;

12. Até à data não houve nenhuma resolução ou acordo.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha havido culpa ou negligência no manuseamento do bem pelos Reclamantes;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Entre os reclamantes (um deles como proprietário legal) e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de uma bicicleta elétrica, melhor identificada nos autos.

A compra foi feita on line, e faturada a 04.10.2022, no valor total de €2125, conforme fatura constante nos autos.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.o do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.o, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que os reclamantes compraram o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.o 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1o, n.o1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e

profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3o, n.o 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.o 24/96.

Além disso dispõe o DL n.o 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.os 6o a 9o, sem prejuízo do disposto no artigo 10o.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:
«Artigo 6.o Requisitos subjetivos de conformidade



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e

detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

d) Corresponder à quantidade e 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 e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:



- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;
- b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou
- c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.o 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.o 7, n.o 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.o 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12.o do mesmo diploma:

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.o, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

- a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

«Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos. (...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim, e conforme a referida lei, alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes 3 anos a consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

O que no caso em apreço se considera ter ocorrido quando em 08.07.2023 os reclamantes formalizaram um email a reclamar do defeito/avaria que o equipamento em garantia havia apresentado, não considerando qualquer culpa no sucedido.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do equipamento adquirido, está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.o e 7.o

Ou seja, não pode este tribunal considerar comum e aceitável que um bem que é novo e tem apenas alguns meses de utilização, se possa aceitar que se desligue em pleno funcionamento, ou que demonstre problemas na sua conformidade com o fim a que se destina enquanto bicicleta elétrica, face a um uso comum.

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto (ou ter existido uma vez que o bem à data já está reparado).

De acordo com o art.o 15, n.o 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

Este foi um artigo que veio introduzir uma hierarquia de direitos para o consumidor e que acompanharemos o estudo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.o do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que os Reclamantes nunca aceitaram ficar com um bem com defeito, que este apresenta um comportamento anormal no seu funcionamento e que por isso lhe assistem à luz da garantia direitos.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois a avaria da bicicleta foi já reconhecida pela Reclamada como existente, estando fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente, para a conformidade dos bens, e por isso foi reparada pela mesma.

Na distribuição dos ónus de prova cabe por isso ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.

Assim como o art.o 13 do DL n.o 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



E a entrega ocorreu a 12.10.2022 sendo por isso tempestiva esta presunção, uma vez que a anomalia se manifestou a 08.07.2023.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo no 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo.

O art. 15.o do diploma das garantias prevê:

« Direitos do consumidor

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
- b) À redução proporcional do preço; ou
- c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.



4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.o, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.o, caso:

a) O profissional:

- i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;
- ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.o;
- iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou
- iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.o 84/2021, de 18 de outubro”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.o 1 do artigo 15.o, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à

resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.o, n.o 1 da Lei n.o 24/96, de 31 de julho e artigo 798.o do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.o 1 do artigo 799.o do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou reconicionados) – artigo 12.o, n.os 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço

que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré- existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)



Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.o, n.o 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, consideramos que está provado que a bicicleta apresenta uma falta de conformidade, mas que esta pode e foi reparada, não dando assim direito à resolução do negócio pelos reclamantes.

Sublinhe-se ainda que à luz da atual lei das garantias, tende a entender-se que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher, mas se os outros direitos em apreço não se colocarem, e também desde que não estejam em causa nessa escolha custos desproporcionados para o vendedor.

Além disso e seguindo de perto o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte:

«em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de “garantia” (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.o 4).

Sempre que a reparação exija a remoção de bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado ou sempre que esse bem seja substituído, a obrigação de reparar ou substituir o bem inclui a retirada do bem não conforme e a instalação do bem reparado ou substituído (ou a assunção dos custos da mesma) a expensas do profissional (n.o 5).»



Este bem teve assim duas reparações, o que de acordo com a lei obrigará a Reclamada a dar 1 ano (duas vezes 6 meses) de garantia adicional do produto aquando da entrega do bem reparado.

Importa também analisar como relevante o n.º 6 do art. 15.º do diploma em estudo:

«6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.»

Ainda que esta prova seja livremente apreciada pelo tribunal, atendendo ao que foi testemunhado e consta dos autos, somos levados a crer que a delonga no procedimento de reparação que não é imputável à Reclamada, mas sim a circunstâncias externas, e que estando feita a troca da cablagem referenciada, a falta de conformidade é mínima perante a compra em causa e o valor do bem adquirido.

E por isso juntamo-nos à doutrina³ com a menção de que «sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de “remédios” reparação/substituição do bem, o consumidor apenas pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4):

a) Quando o profissional não efetuou ou tenha recusado realizar tentativa de reposição da conformidade do bem (por ser impossível, impor custos desproporcionados ou outro motivo relacionado com o profissional) – alínea a), subalíneas i) e iii);

b) Quando o profissional não efetuou a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º (nomeadamente, a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor) – alínea a), subalínea ii);»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realizou a reparação do bem, num prazo razoável, e sem grave inconveniente ou prejuízo para o consumidor, não constando nos autos nenhuma prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais que os reclamantes tenham tido.

Houve de acordo com a informação constante nos autos uma discussão e litígio pela forma de entrega/devolução do bem já reparado, reparação esta que foi aceite, que demorou a ser resolvida, mas não é suficiente à luz da lei, e da doutrina nem do entendimento deste tribunal que seja neste caso concreto suficiente para a resolução do negócio.



³ COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

O que a ocorrer nesta situação a resolução, seria assim de grave prejuízo para o vendedor, e poderia ainda configurar uma situação de abuso de direito, considerando o valor da aquisição e o uso que o bem já teve.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 18 do diploma em estudo, ao referir o mesmo que:

« Artigo 18.o - Reparação ou substituição do bem

1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

- a) A título gratuito;
- b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;
- c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação. (...)»

Desta feita e considerando este tribunal que ainda que a complexidade da reparação não seja suficiente para dar direito à resolução do contrato, uma vez que ficou provado testemunhalmente que o problema foi reparado com a mera troca dos cabos de ligação à bateria, mas que tiveram de ser encomendados ao produtor ou marca, tal é motivo suficiente para justificar o tempo de reparação (antes da discussão sobre a referida forma e custo de entrega), permitindo assim que se excedam os 30 dias nos termos do n.º 3 do art. 18.o supra enunciado.

Assim sendo e sem mais considerações deve o peticionado decair, e o bem ser devolvido de forma imediata totalmente reparado e sem custos, na morada dos reclamantes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Com esta nova entrega do bem será acrescida à bicicleta mais um ano de garantia legal, por força de estarmos perante a segunda reparação do mesmo que acumula seis meses por cada, a contar do fim da garantia legal da compra que terminaria a 03.10.2025 e assim terminará a 02.10.2026.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.’

São assim devidas as custas do presente processo repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a entregar o bem de forma imediata, e sem custos, na morada dos reclamantes.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos