



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3488/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; DL n.º 84/2021, de 18 de outubro; art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.; artigo 874º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Substituição do bem. Não sendo possível a sua substituição e em alternativa, pretendo o reconhecimento do dano por parte da empresa, com o objetivo de ficar salvaguardada a garantia do equipamento.

SENTENÇA Nº 60 /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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a substituição do bem. E não sendo possível a substituição e em alternativa pretende o reconhecimento do dano por parte da empresa com o objetivo de ficar salvaguardada a garantia do equipamento.

A mesma reclamante vem indicar que no dia 11.08.2023 adquiriu na loja da reclamada o termoacumulador Veli WIFI100 ES UA da marca Ariston tendo o mesmo sido entregue posteriormente. O equipamento foi adquirido pelo valor de €338.21, tendo a reclamante adquirido também a entrega e instalação do mesmo, pelo que pagou o valor total de €571.20.

Após a instalação do equipamento e depois dos técnicos saírem da sua casa a reclamante retirou o plástico do mesmo e verificou que o referido eletrodoméstico apresentava uma desconformidade, designadamente uma moessa exterior.

Reportou de imediato tal à loja através de email, e a loja da reclamada respondeu que a referida moessa era apenas exterior e seria normal, verificando-se também em outros equipamentos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim a consumidora reclamante apresentou queixa no livro de reclamações a 12.09.2023, e não aceitou a proposta da reclamada de que não iria substituir o equipamento propondo um desconto de apenas 10% do valor pago.

Assim a reclamante pretende o reconhecimento do defeito denunciado, a redução do preço em percentagem diferente da proposta ou em alternativa a substituição do bem.

A reclamada pronunciou-se no âmbito da mediação prestando as informações constantes nos autos e que referiu a 26.10.2023 corresponderem à resposta remetida à cliente quanto a este assunto.

Considera a reclamada que aquando da instalação do equipamento não foi detetado nem pelo técnico nem pelo cliente a existência de algum dano no equipamento. Após a receção do email da reclamante verificaram que os danos se tratavam apenas de um abaulamento na chapa frontal do termoacumulador, inclusive mencionado por si no email de 01.08.2023.

Dado que em exposição a reclamada indica ter um equipamento exatamente na mesma situação questionou a marca se seria algo normal. A marca indicou-lhe que seria comum acontecer pois a chapa é um material maleável e por baixo encontra-se isolamento que não é rígido, o que pode fazer com que o equipamento crie um ligeiro abaulamento. O mesmo pode também ocorrer se alguém exercer força naquele local.

A informação enviada, e que foi citada pela reclamada a este Centro é indicado que foi respondido à reclamante no sentido de que a entre a cuba interior e a chapa exterior existe isolamento, dado que tal não é 100% rígido pode existir em fábrica o tal ligeiro abaulamento nos locais mais sensíveis.

Ainda assim e após um pedido de visita, a reclamada deslocou-se ao local para verificar a existência de danos e esta visita não foi cobrada à reclamante. A ideia de base era o técnico aferir pessoalmente do que se estava a reclamar.

E ficou mencionado pela reclamante que se o técnico confirmasse que o equipamento não apresenta alterações anormais, e que a supressão existente não coloca em causa o bom funcionamento do mesmo, que requeria que essa informação fosse adicionada ao relatório técnico.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada indica que dias depois rececionaram um email a solicitar a troca do equipamento algo que não havia sido combinado entre as partes. O técnico fora realmente ao local e verificou a existência do dito abaulamento no equipamento, mas que em nada implica com o bom funcionamento do mesmo. Ainda assim e para que o assunto fosse ultrapassado foi sugerido pela reclamada a devolução de 10% do valor pago pelo equipamento como forma de compensação.

Dado que a situação não aceita as opções dadas, entende que nada mais pode fazer neste foi identificada no momento da instalação e desconhece a reclamada se o abaulamento não possa ter ocorrido por força que tenha sido exercida no equipamento ao retirar a película do mesmo.

Após a saída do técnico a cliente retirou o plástico (transparente) que se encontrava no equipamento e só após isso reclamou o dano, o plástico é transparente e caso existisse uma moça no equipamento a mesma seria visível com e sem plástico.

Pelo que a reclamada uma vez que a reclamante assunto, dando a situação por encerrada.

Tendo em conta que nem o técnico nem a reclamante no momento da instalação verificaram tal dano, não pode declarar a reclamada que o mesmo existia no momento da instalação.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €338.21 (trezentos e trinta e oito euros e vinte e um cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via TEAMS, verificou-se estar presente a Reclamante, auxiliada pela intervenção da jurista da DECO ---, bem como a testemunha Sr. ---. E a Reclamada representada legalmente pela Sra.----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, lograda a hipótese de acordo entre as partes, ainda que deva ficar registado que a Reclamada fez uma proposta que incluiria 10% de reembolso, sobre o valor da venda de €415.99, bem como oferecia a manutenção anual do equipamento, com o valor comercial de €100. Contudo a oferta/proposta foi recusada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.

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:

1. A reclamante adquiriu a junto da Reclamada um termoacumulador da marca Ariston modelo Velis WI-FI 100 ES EU;
2. A compra data de 11.08.2023;
3. Pelo valor total de €571.20, o qual corresponde €338.21 + iva;
4. O bem apresentou nesse mesmo dia um abaulamento, só verificado depois de retirada a película pela reclamante;
5. Foi feita logo queixa escrita à Reclamada nesse dia 11.08.2023, e houve troca de emails nas semanas seguintes em agosto 23;
6. A 30.08.2023 depois da vinda de um técnico ao local, foi feito um relatório que refere que o dano é exterior, não prejudica o interior do equipamento, e que o cliente pretende a troca;
7. O termoacumulador tem um abaulamento exterior, como dano;
8. Houve mais emails trocados entre as partes, sem que a situação se resolvesse, tendo sido feita uma proposta de devolução de 10% do valor da compra;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

9. A reclamada considera que o abaulamento é normal e comum neste tipo de produtos, de acordo com indicações que teve da marca;
10. A reclamante recusou a proposta
11. A 12.09.2023 foi preenchido o livro de reclamações;
12. I. Até à data não houve nenhuma resolução ou acordo.

7.2. Resultam como factos não provados:

1. Que tenha havido culpa ou negligência no manuseamento do bem pela Reclamante;
2. Que tenha existido uso inadequado do bem.
3. Que a reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor de acordo com a garantia legal a que o bem está sujeito.

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 a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 11.08.2023, para a aquisição de um termoacumulador da marca Ariston, no modelo identificado nos autos.

A entrega e montagem do produto ocorreu na mesma data, sendo faturada a compra e instalação no valor total de €571.20.

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 a reclamante comprou 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. 12º 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

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

« Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 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.

Não reconhecendo que tenha qualquer culpa no sucedido, e existindo mesmo nos autos um relatório técnico que confirma a existência de um dano exterior no equipamento (sem se pronunciar sobre a origem do mesmo), mencionando, no entanto, que tal dano não afeta o interior do equipamento.

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 entregue em casa do consumidor logo neste mesmo dia apresente/manifeste um abaulamento como o que foi descrito nos autos, ainda que possa ser apenas estético, e não afete alegamente, e à data o funcionamento do interior do equipamento.

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.

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.

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”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 a Reclamante com as informações tidas, nunca aceitou receber um termoacumulador que tivesse como comum um abaulamento, ou que deva ficar em sua casa com um produto novo, mas com este dano.

Ainda que tenha sido feita uma proposta de resolução do diferendo que poderia ser considerada pela Reclamante, a quem a lei não obriga a tal.

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 o termoacumulador tem uma mozza ou abaulamento anormal, e já reconhecida pela Reclamada como existente, e que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente, para a conformidade dos bens.

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.

E a entrega ocorreu a 11.08.2023, sendo por isso tempestiva esta presunção.

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, para decidir sobre o pedido de resolução do negócio.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- 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.»

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 grifo nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o termoacumulador apresenta uma falta de conformidade que não pode ser reparada, mas também é nosso entendimento que não dá direito à resolução do negócio pela reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Pelo que fica assim em causa a possibilidade de substituição do bem pelo vendedor, por outro que se verifique a conformidade e que não apresente esta moessa ou abaulamento.

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 entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem, sendo que na primeira opção ainda se discutiria a necessidade de ausência de custos desproporcionados para o vendedor.

Contudo temos de ressaltar, seguindo 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).»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não pode realizar a reparação do bem, pois o dano exterior é irreparável.

Assim e como escolha do consumidor nesta mitigada hierarquia, a reclamante dirige o seu pedido a este tribunal e já o havia feito nas reclamações realizadas de que pretende a substituição do bem, uma vez que não houve alteração da percentagem para ponderar a redução do preço.

Mesmo em audiência a proposta foi ponderada, mas recusada, direito que a lei das garantias assiste ao consumidor, e assim conforme art. 18.o do diploma em apreço:

« 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;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.

(...)

6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.o

7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.

Desta feita e considerando que entre outras comunicações, em email datado de 11.08.2023, e a reclamação feita no livro de reclamações a

12.09.2023, e conforme consta dos autos, a reclamante solicitou a substituição do bem, perante a falta de conformidade apurada e provada.

Entende, pois, este tribunal ter o consumidor o direito à devida substituição do bem nos termos supra enunciados e de acordo com a lei das garantias. Termos em que deve proceder o pedido realizado a este tribunal arbitral.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada a substituir o bem como peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos