



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 652 /2021

TÓPICOS

Serviço: Artigos de lazer

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto- Lei nº 67/2003 de 8 de Abril, Lei nº 24/96, de 31 de Julho, Lei Civil Geral; art. 400º do CC; nº 1 do artigo 342º do C.C.; nº 1 do artigo 343º do C.C

Pedido do Consumidor: Substituição do bem ou resolução do contrato com reembolso do valor pago (99,99€).

Sentença nº 13 / 2022

Reclamante:

Reclamada:

SUMARIO:

I – A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n,o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400o do CC.

II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbe ao adquirente/ consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

III – Feita prova da não coincidência, verificada no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal de que tal desconformidade existia já àquela data.

1. Relatório

1.1. A Requerente peticionando que a Requerida seja condenada na substituição do bem adquirido à Reclamada (trocinete elétrica de criança) ou resolução de contrato de compra e venda de consumo com subsequente restituição do montante entregue a título de preço (€99,99), alega em suma na sua reclamação inicial que o bem adquirido à Requerida manifestou falta de conformidade no prazo inferior a 2 anos após a sua aquisição, ligava mas não acelerava.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega em suma que a falta de conformidade do bem manifestada se deve única e exclusivamente a utilização indevida do mesmo pela Consumidora.

1.3. Já em sede de audiência de Julgamento Arbitral, a Consumidora veio a manifestar a sua pretensão na substituição do bem por outro de iguais características ao adquirido à Reclamada.

*

A audiência realizou-se com a presença do legal representante da Requerente e do legal Mandatário da Requerida com procuração forense junta aos autos, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. 1. Valor da ação arbitral

Fixa-se como valor da demanda: €99,9.



2. 2. Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10.º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342.º do C.C. se deve ou não a Requerida proceder à substituição do bem adquirido por outro de iguais características sem quaisquer custos para a Requerente.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em 25/07/2020, a Requerente adquiriu à empresa Reclamada uma trotinete elétrica de criança pelo preço integralmente pago de €99,99;
2. Em 07/12/2020, dado que o equipamento apresentava anomalias de funcionamento, ligava mas não acelerava, a Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada no ----, tendo a Reclamada enviado o equipamento para assistência técnica;
3. Em 08/01/2021, a Reclamante recebeu carta da Reclamada informando que a trotinete não tem arranjo e para proceder ao seu levantamento, declarando ainda que o equipamento apresenta danos externos que a marca não cobre;
4. Em 12/01/2021, a Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Requerida.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

1. A avaria no equipamento identificado no ponto 1 dos factos provados foi resulta de má utilização/ utilização indevida do mesmo pela Requerente.

*



3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada e como não provada resultou na sua essência da prova documental que a seguir se fará referência, que conjuntamente com as regras da experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral. Isto porque, o legal representante da Reclamante limitou-se a corroborar o teor da reclamação inicialmente apresentada, e não houve mais prova a produzir em sede de audiência de Julgamento Arbitral

A não conformidade do bem em questão resulta provada por acordo das partes, isto porque em sede de declarações de parte o representante da Requerente corroborou na íntegra o teor da sua reclamação inicial, de forma isenta e coerente, limitando-se a Requerida, a contestar a origem dessa falta de conformidade (oriunda ou não na utilização indevida do bem pelo Consumidor) mas não a verificação do vício no equipamento. O que também resulta da prova documental junta aos autos como doc. 2 da reclamação inicial (nota de serviço) sendo que o contrato de compra e venda de consumo que teve por objeto o bem aqui em questão, resultando assente também por acordo das partes, encontra fundamento probatório na fatura que se encontra unta como doc. n.º1 da reclamação inicial, tendo estes elementos probatórios carreados aos autos moldado a convicção deste Tribunal na verificação da não conformidade no bem de consumo aqui em crise. Bem como a reclamação lavrada no livro de reclamações da Requerida junta aos autos como doc. n.º 4 e a resposta da Reclamada referida na matéria factual como doc. n.º 3.

Já quanto à matéria dada por não provada, a mesma assim resulta por ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal afirmar tal factualidade, isto porque, e desde logo, o denominado relatório técnico junto aos autos pela própria Reclamante (doc. 5 da reclamação inicial) desacompanhado de qualquer outro elemento probatório não logra o efeito processual que a Requerida pretende tirar do mesmo, a quem sempre incumbiria o impulso probatório da alegada má utilização do equipamento de consumo. Não só aquele “formulário de reparação” é conclusivo, como não se encontra assinado, desconhecendo este Tribunal a razão de ciência de quem o lavrou, não explicando o que são “agentes externos” nem tão-pouco a sua “forma de entrada” no interior do equipamento. Não logrando, pois, inelutavelmente, a Requerida fazer prova do uso indevido que alega, e sobre quem, de acordo com as regras da repartição do ónus probatório, incumbiria a prova de tal facto.



*

3.3. Do Direito

E inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto-Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto- Lei n.o 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.o 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.o 1 do artigo 5º do DL n.o 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.o 67/2003. Consignando o n.o 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.



Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.º 1 do artigo 3º do DL n.º 67/2003, 08/04. Não colhendo, pois, aqui a tese apresentada pela Requerida de que só o produtor é responsável pela desconformidade e não o vendedor. Na realidade, o mencionado diploma legal é explícito a este propósito, mencionando naquele n.º 1 do seu art. 3º que “**O VENDEDOR** responde perante o consumidor (...)”

“O vendedor responde pelo “defeito” existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.” – Ac. TRL de 18/11/2010.

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, excepto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVAO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2º, no seu n.º 2 do DL n.º 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, ***presume-se que não são conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo***



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

produtor ou pelo seu representante nomeadamente na publicidade e na rotulagem – al. d).

A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidade e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVAO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor.

Prova, esta, que a Requerente logrou obter, conforme supra já mencionado.

Feita prova da não coincidência, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida não logrou.

Verdade, se diga, que efetivamente a Requerida não conseguiu ilidir a presunção de que a desconformidade remonta o momento de entrega do bem ao consumidor, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 3º daquele DL 67/2003.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.º 1 do art. 4º DL no 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.º 1 do art. 5º do DL n.º 67/2003, 08/04.

Ora, “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos (...), salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais” – n.º 5 do artigo 4º do DL 67/2003 de 08/04.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Pretendendo a Requerente a substituição do bem por outro de iguais características, não há ostensivamente qualquer desrespeito manifesto pelo princípio da boa-fé.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida a proceder à substituição do bem adquirido pela Requerente, por outro de iguais características, sem quaisquer custos para esta.

Sem custas. Notifique-se

Lisboa, 30/01/2022

A Juiz-Arbitro,
(Sara Lopes Ferreira)