

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. 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.
- II. A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.
- III. O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, 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 art.º 18º; 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.*

A) RELATÓRIO:

No dia 24/10/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando o seguinte:

- 1) No passado dia 7/05/2023, adquiriu 2 espreguiçadeiras na empresa Reclamada;
- 2) Há cerca de 2 meses, apercebeu-se de que a pintura das espreguiçadeiras começou a lascar e dirigiu-se à loja física, no de forma a apresentar a sua insatisfação;
- 3) Informou a funcionária de que as espreguiçadeiras se encontravam deterioradas;
- 4) Foi informado pela funcionária da loja que iriam entrar em contacto com a gerente para solucionar o problema;
- 5) Uma vez que estavam demorados no contacto, passado cerca de um mês, entrou novamente em contacto com a loja;
- 6) Foi-lhe comunicado novamente pelo funcionário da loja que não iriam proceder à reparação ou substituição das espreguiçadeiras, uma vez que alegavam mau uso;
- 7) Informou o funcionário que não concordava com a decisão, uma vez que sempre zelou pela estima e bom uso do equipamento;
- 8) O funcionário afirmou que iria novamente reportar ao gerente a sua não concordância e, após novo contacto, informou que a Reclamada não iria resolver o problema.

Peticona a devolução do valor da compra, no montante de €119,90.

*

A Reclamada não apresentou Contestação.

*

A audiência realizou-se no dia 15/01/2024, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d)

do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €119,00 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a exigir a devolução do montante pago pelas espreguiçadeiras, no valor de €119,90.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 7/05/2023, o Reclamante adquiriu duas espreguiçadeiras na loja da Reclamada, sita no _____ pelo preço de €119,90;
- 2) Em setembro de 2023, a pintura das espreguiçadeiras começou a lascar;
- 3) No dia 28/12/2023, a Reclamada foi citada no âmbito da presente ação por carta registada com aviso de receção.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) O Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada e informou a funcionária de que as espreguiçadeiras se encontravam deterioradas;
- b) O Reclamante foi informado pela funcionária da loja que iriam entrar em contacto com a gerente para solucionar o problema;
- c) Após cerca de um mês, o Reclamante entrou novamente em contacto com a Reclamada;
- d) O Reclamante foi informado de que a Reclamada não iria proceder à reparação nem substituição das espreguiçadeiras, por estar em causa mau uso.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e a prova testemunhal produzida, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por _____ sogra do Reclamante, foi dito que o genro e a filha compraram umas espreguiçadeiras em data que não soube precisar, mas no verão passado. Referiu que as espreguiçadeiras estão muito danificadas, com ferrugem e bolhas de ar, o que se verificou em setembro, mesmo antes de virem as chuvas. Acrescentou que frequenta a casa todas as semanas, que é uma casa com piscina e que se apercebeu porque utiliza o espaço e usufruiu das espreguiçadeiras durante o verão. Confrontada com as fotografias, confirmou tratar-se das espreguiçadeiras em causa e das desconformidades detetadas. Questionada se foi apresentada reclamação junto da Reclamada, disse não saber nem ter acompanhado essa fase.

Quanto aos documentos, analisadas as fotografias juntas aos autos, verifica-se que os apoios das espreguiçadeiras e a envolvente apresentam um aspeto empolado, com a pintura a estilhaçar. Foi também relevante a fatura junta aos autos, datada de 07/05/2023, quanto à aquisição de duas espreguiçadeiras de 195 cm, no valor de €59,95 cada, emitida pela Reclamada, na loja de _____ especificamente em _____

Quanto aos factos não provados, trata-se de matéria que o Reclamante alegou e que não provou. Não foi junto qualquer documento, a testemunha arrolada desconhecia se o Reclamante

reclamou ou não junto da loja da Reclamada e não foram prestadas declaradas de parte, já que o Reclamante não compareceu em audiência, sem prejuízo de se ter feito representar.

Contudo, a Reclamada foi citada da presente ação e de todos os documentos juntos pelo Reclamante, por carta registada no dia 27/12/2023, pelo que, pelo menos nessa data, tomou conhecimento das desconformidades comunicadas pelo Reclamante e nada fez.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O contrato em causa nos autos foi celebrado a 07/05/2023, pelo que, para a decisão da causa relevam as disposições do DL n.º 84/2021, de 18/10 que aprovou o regime dos DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS, revogando o DL n.º 67/2003, de 04/08, e que se aplica aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, a 01/01/2022, nos termos do seu art.º 53º, n.º 1.

Assim, no termos do art.º 5º, o profissional – entendido como *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional* (art.º 2, alínea o) - deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.

Por sua vez, o art.º 6º estabelece que 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.*

Para além destes requisitos, 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 (art.º 7º).

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art.º 12º, n.º 1).

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 (n.º 5).

A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade (art.º 13º, n.º 1).

Perante alguma falta de conformidade, 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 (art.º 15º, n.º 1).

O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, 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 art.º 18º;*

iii) *Tenha recusado repor a conformidade dos bens; 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 – art.º 15º, n.º 4.*

O exercício do direito de resolução do contrato determina a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste e a obrigação de o profissional reembolsar o

consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor. O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem. O profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito (art.º 20º).

O Reclamante denunciou desconformidades do bem com o contrato de compra e venda dentro do prazo de 2 anos durante o qual se presume que a desconformidade já existia à data da aquisição. A Reclamada, por sua vez, não provou, tampouco alegou já que não apresentou contestação nem deu quaisquer sinais aos autos, que as desconformidades manifestadas não existiam à data da aquisição e/ou que tenham decorrido de deficiente utilização pelo Reclamante.

Apesar de o DL n.º 84/2021 de 18/10 prever uma hierarquização dos direitos, privilegiando a reparação e/ou substituição do bem em detrimento da redução do preço ou resolução do contrato (contrariamente ao anterior DL n.º 67/2003 de 08/04), entendemos que o facto de a Reclamada ter tomado conhecimento da desconformidade, pelo menos, em 27/12/2023 e não ter procedido à reparação do bem nem se ter pontificado a repor a conformidade do mesmo, legitima a resolução do contrato pelo Reclamante, nos termos do já citado art.º 15º, n.º 4 a) i), ii) e iv).

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a Reclamada e condeno a Reclamada a proceder ao reembolso do valor de €119,00 ao Reclamante.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 8 de fevereiro de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)