# TRIBUNAL ARBITRAL

PROC Nº 2043/2020/AR

## SENTENÇA

**Sumário:** I - Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato , o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. II - Estes mecanismos não podem ser usados indistitintamente pelo consumidor mas antes deve a escolha de um deles obedecer aos ditames da boa fé e ao respeito pelo princípio da conservação e perfeição do negócio jurídico. III - O DL 67/2003 que transpôs para o ordenamento jurídico interno a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, não consagrou, ao contrário desta Diretiva, uma hierarquização dos direitos conferidos ao consumidor em caso de desconformidade ou vício da coisa vendida. IV - Tal hierarquia resulta todavia dos princípios gerais e está implícita no artigo 4º, do citado DL nº 67/2003 quando estabelece como limite a "impossibilidade" e o "abuso do direito". V - Assim é que, em caso de não conformidade do bem de consumo com o contrato, a opção do consumidor deverá ser primeiro entre "reparação" ou "substituição" e depois, se tal não for possível, entre "redução do preço" ou "rescisão" do contrato. VI - A citada opção do consumidor efetiva-se, em primeira linha, perante o vendedor do bem e independentemente das razões ou motivos invocados pelo fabricante perante o vendedor. VII - Compete ao vendedor, no período da grantia, ilidir a presunção de falta de qualidade do bem vendido

*

### I RELATÓRIO

**Partes**

# TRIBUNAL ARBITRAL

Autora: , residente na

Demandada: com sede na

**Causa de pedir**

Contrato de compra e venda de eletrodoméstico.

**Pedido**

Reparação do equipamento por força da garantia legal de venda ou, na impossibilidade, substituição do equipamento vendido por outro ou resolução do contrato.

**Posição da autora**

Alegou no essencial e em síntese:

a) Em 21-9-2018, comprou o "combinado" (eletrodoméstico) à Ré;

b) Em março de 2020, esse equipamento começou a descascar e a ganhar ferrugem;

c) Porque nessa altura (março de 2020), se iniciou o conhecido período de confinamento, só pôde reclamar junto da vendedora a ocorrência da situação;

d) Cerca de 15 dias depois, técnicos de empresa subcontratada da Ré, avaliando os estragos assinalados, concluíram tratar-se de defeitos de pintura e declararam ir reportar a situação à Ré para efeitos de reparação;

**e)** Por não ter sido mais contactada pela Ré para além da informação desta de que não tinha sido reportada a situação

pela empresa subcontratada com envio do respetivo relatório, a autora acabou por apresentar a reclamação que dá origem a este processo em 7 de agosto de 2020.

- **Juntou dois documentos.**

**Posição da demandada**

A vendedora e ora demandada, , notificada para a arbitragem, alega, em síntese:

(i) Que o bem vendido não o foi com desconformidades;

(ii) A situação relatada pela autora como "defeitos", foi provocada pela aplicação de produtos abrasivos, conforme relatório que junta e que foi enviado à autora;

(iii) A ré limitou-se a comunicar à autora a decisão técnica da representante da marca do equipamento vendido;

(iv) Daqui decorre a ausência de fundamento do pedido.

- Como meio de prova arrolou uma testemunha.

**Audiência de julgamento**

Cumprindo todos os requisitos legais e regulamentares procedeu-se a audiência de julgamento em 25-11-2020,

Nesta sessão do julgamento foi requerida pela autora a junção de documento rececionado depois do agendamento da audiência, bem como de fotos do equipamento vendido.

A demandada, por seu lado, requereu a junção aos autos do manual de instruções do equipamento para contraprova dos factos objeto do pedido.

Ambos os requerimentos foram deferidos.

**Saneador**

Tratando-se de óbvia relação de consumo tendo por objeto alegados defeitos de bem de valor de compra inferior a €5 000,00, este Tribunal arbitral é competente - artigos 14º, da Lei nº 24/96, após a quinta alteração introduzida pela Lei nº 63/2019 e 4º-2 e 5º, do Regulamento de Arbitragem.

As partes são legítimas e têm capacidade e personalidade jurídica e judiciária.

Não existem questões prévias e o processo não padece de nulidades

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

Cumpre apreciar e decidir o mérito da causa.

**II FUNDAMENTAÇÃO**

**Factos essenciais provados:**

a) Em 21-9-2018, a ora demandante adquiriu, por compra, à demandada, na loja desta sita em um (frigorífico) marca pelo preço, que pagou, de €479,99,99;
b) A titular e comprovar a compra e venda, a Ré emitiu a fatura nº com data de 21-9-2018 (Doc 1, junto pela autora);
c) Em março de 2020, esse equipamento apresentava a pintura descascada e com sinais de ferrugem...
d) ...tendo a Autora reclamado junto da Ré essa situação em maio de 2020, logo após a cessação da situação de confinamento vivida no país desde março de 2020;
e) Quinze dias depois dessa reclamação, a autora foi visitada em casa por técnicos da representante da marca para análise da situação;
f) A empresa representante da marca do equipamento vendido, entendeu não poder reparar o equipamento no âmbito da garantia de

venda dado que aquele (equipamento) apresentava-se descascado e com ferrugem em virtude da utilização pela compradora de produtos abrasivos ou por causa do excesso de humidade no meio envolvente ao artigo vendido (cfr docs juntos pela Ré- fls ... dos autos);

*g)* No "Manual de Instruções" entregue pela Ré à autora no ato da compra do sobredito equipamento, consta: "*nunca utilize na limpeza objeto abrasivos ou pontiagudos (...)*"

**Factos essenciais não provados**

- que a autora utilizasse produtos abrasivos na limpeza ou manutenção do sobredito combinado e

- que esse equipamento estivesse a ser utilizado em ambientes com excesso de humidade.

**Motivação**

Este Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas, designadamente, nos documentos juntos aos autos por ambas as partes, não impugnados pela parte contrária e nas declarações prestadas em audiência de julgamento de 25-11-2020, pela demandante e pelas testemunhas , que vive em união de facto com a autora e . esta gerente da loja da Ré e onde a autora adquiriu o equipamento em causa.

Este depoimentos, conjugados e analisados criticamente com a documentação junta, foram de molde a formar a convicção do Tribunal de que a ferrugem e descascamento do frigorífico ao fim de menos de 2 anos de uso normal, não poderiam resultar de uso, desaconselhado, de abrasivos, sendo certo que tão pouco logrou a Ré comprovar esse uso nem a utilização do equipamento em ambientes de humidade excessiva.

**II FUNDAMENTAÇÃO (cont.)**

**O Direito**

Quem alega direitos tem de comprovar os factos que os consubstanciam, sem prejuízo da inversão do ónus da prova nos casos previsto na Lei – cf., *v. g.,* artigos 342° e 344°, do Cód Civil.

As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou cinco anos a contar da data da entrega do bem de consumo, coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade - artigo 3°-2, do DL n° 67/2003.

E, como é doutrina e jurisprudência assentes, o citado DL n° 67/2003, transpôs para o direito interno a Diretiva 1999/44/CE, sem alterar o regime o ónus da prova que já resultava do nosso direito comum a respeito da venda de coisa defeituosa.

Pois bem: um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – Cf artigo 3° e 4°, da Lei 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor (LDC)[1], com a redação que lhe foi introduzida pelo citado Dec-Lei n° 67/2003, de 8 de Abril (que, como se viu, transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n° 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003).

[1] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913° e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.

Nos termos do citado artº 4º (sob a epígrafe "Direitos do Consumidor") do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril, na redação introduzida pelo DL 84/2008, de 21 de Maio, dispõe-se:

*1 - Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato[2], o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação[3] ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.*
*2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.*

*3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.*
*4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.*
*5 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.*

*6 - (...)*

Presume-se a citada falta de conformidade se ocorre avaria do bem vendido no prazo de 2 anos, tratando-se de coisa móvel, contado desde a data da aquisição – Cfr artigo 3º-1, do DL 67/2003, republicado em anexo ao DL 84/2008.

A questão que se coloca relativamente aos direitos do consumidor em caso de desconformidade do bem adquirido é a de saber se pode usar

---

[2] *A coisa vendida é defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destinam (artigo 913º/1 do CC), o que, de modo mais amplo, se prevê no artigo 2º/2 do mencionado DL. Como escreve Pedro Romano Martinez "(...)a coisa é defeituosa se tiver um vício ou se for desconforme atendendo ao que foi acordado. O vício corresponde a imperfeições relativamente à qualidade normal das coisas daquele tipo, enquanto a desconformidade representa a discordância com respeito ao fim acordado".*

*Se houver uma tentativa frustrada de eliminação dos defeitos, existirá um segundo cumprimento defeituoso, ao qual se devem aplicar as mesmas regras do primeiro, designadamente, as respeitantes a prazos. Todavia, no decurso desse novo prazo, só se podem fazer valer os direitos derivados de defeitos da eliminação ou da prestação substitutiva e não quaisquer outros de que padecesse o cumprimento originário. designadamente, as respeitantes a prazos. Todavia, no decurso desse novo prazo, só se podem fazer valer os direitos derivados de defeitos da eliminação ou da prestação substitutiva e não quaisquer outros de que padecesse o cumprimento originário.(AC RP 14jul2008)*

[3] Entendida esta como "a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato" – Cfr artigo 1º-B/h), do citado DL 67/2003.

indistintamente qualquer dos mecanismos ao seu dispor para reposição dessa falta de conformidade.

Ou, por outras palavras: na falta de conformidade, se pode o consumidor exigir, se assim o entender, a resolução do contrato.

Pois bem, afigura-se-nos que não existe uma efetiva hierarquia dessas possibilidades ou direitos que a Lei faculta ao consumidor.

Nesta matéria, o equilíbrio entre direitos e deveres das partes contratantes é essencial, sendo que a escolha deverá sempre obedecer aos ditames da boa fé e respeitar o princípio da conservação e perfeição do negócio jurídico (*pacta sunt servanda* – Cfr., v.g., art 406°, do Código Civil e Ac da Rel de Lisboa, de 18Jun2009: "[(...)*Embora podendo o comprador/consumidor, optar por um dos direitos possíveis (p. ex. denúncia de falta de conformidade), a sua escolha deverá obedecer aos ditames da boa fé e com respeito pela conservação e perfeição do negócio jurídico ("pacta sunt servanda")(...)]*

A citada Diretiva nº 1999/44/CE, ao contrário do diploma interno que fez a sua transposição, consagra expressamente uma hierarquização dos direitos conferidos ao consumidor em caso de desconformidade ou vício da coisa vendida, fazendo prevalecer a reparação/substituição sobre a redução de preço/resolução, excluindo a resolução em caso de falta de conformidade insignificante.[4]

---

[4] Cfr artigo 3º:
Direitos do consumidor
1. O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.
2. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que a conformidade do bem seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, nos termos do n.º 3, a uma redução adequada do preço, ou à rescisão do contrato no que respeita a esse bem, nos termos dos nºs 5 e 6.
3. Em primeiro lugar, o consumidor pode exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, em qualquer dos casos sem encargos, a menos que isso seja impossível ou desproporcionado.
Presume-se que uma solução é desproporcionada se implicar para o vendedor custos que, em comparação com a outra solução, não sejam razoáveis, tendo em conta:
- o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade,
- a importância da falta de conformidade,
- a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

Assim, por força daquela Diretiva, o consumidor deverá começar por exigir a reparação ou substituição do bem.

No art. 4º do DL 67/2003, não se faz expressa referência a esta hierarquia, mas deverá entender-se que ela resulta dos princípios gerais e que está implícita no preceito, quando se estabelece como limite a "impossibilidade" e o "**abuso** de **direito**" [*"(...)O **consumidor** tem o poder-dever de seguir primeiramente e preferencialmente a via da reposição da conformidade devida (pela reparação ou substituição da coisa) sempre que possível e proporcionada, em nome da conservação do negócio jurídico, tão importante numa economia de contratação em cadeia, e só subsidiariamente o caminho da redução do preço ou **resolução** do contrato (...) (...)No par reparação/substituição... procura-se não agravar desmesurada e desnecessariamente a posição do vendedor, atribuindo-lhe o **direito** de se opor a ambas as faculdades - vejam-se no CC os arts. 829º-nº 2 e 1221º – ou a uma delas ... sempre que acarretem um sacrifício excessivo e desproporcionado dos seus interesses, objetivamente determinado (...)" (...) a estrutura hierarquizada dos **direitos** na Diretiva traduz uma solução de bom senso, de senso comum, correspondente à da empreitada no Código Civil (...) Certamente por isso, o legislador nacional entendeu ser suficiente subordinar a escolha do **consumidor** aos ditames da boa fé, por forma a que não ocorra no exercício ilegítimo do **direito** de opção que lhe confere (nº 5 art. 4º) (...) Se a escolha entre as pretensões cabe ao comprador, essa deve obedecer ao princípio da boa fé e não cair no puro arbítrio. Pelo que, se num caso concreto a opção exercida exceder indubitavelmente os limites impostos pela boa fé (...) poderão*

---

A reparação ou substituição deve ser realizada dentro de um prazo razoável, e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina.
4. A expressão "sem encargos" constante dos nºs 2 e 3 reporta-se às despesas necessárias incorridas para repor o bem em conformidade, designadamente as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.
5. O consumidor pode exigir uma redução adequada do preço, ou a rescisão do contrato:
- se o consumidor não tiver direito a reparação nem a substituição, ou
- se o vendedor não tiver encontrado uma solução num prazo razoável, ou
- se o vendedor não tiver encontrado uma solução sem grave inconveniente para o consumidor.
6. O consumidor não tem direito à rescisão do contrato se a falta de conformidade for insignificante.

*intervir as regras do* ***abuso*** *de* ***direito*** *(art. 334). (...) Mas uma vez recebida a escolha pelo vendedor, o* ***consumidor*** *não goza de ius variandi (...) (Calvão da Silva,* ***Venda de Bens de Consumo,*** *2ª edc., pp. 82/83 e 87)].*

Do exposto decorre a prevalência ou proeminência do binómio "reparação/substituição" sobre o par "redução/resolução", regra esta confirmada no considerando nº 10 da citada Diretiva: **"(...)(10)** ***Considerando que, em caso de não conformidade do bem com o contrato, os consumidores devem ter o direito de obter que os bens sejam tornados conformes com ele sem encargos, podendo escolher entre a reparação ou a substituição, ou, se isso não for possível, a redução do preço ou a rescisão do contrato (...)".***

Há assim que, numa interpretação da legislação interna à luz da Diretiva 1999/44/CE, mesmo sem recurso à figura do abuso do direito (art. 334º, CC), fazer prevalecer o binómio "reparação/substituição" sobre o par "redução/resolução" (cf, v. g., Acs da Rel de Coimbra, de 7-7-2009[5] e de 16-11-2010), no entendimento de que a concorrência eletiva dos diversos direitos do consumidor não é absoluta, por não prescindir de uma "*eticização da escolha*" através do princípio da boa-fé.[6]

E dalgum modo foi isso mesmo que, se bem entendemos, o legislador quis acautelar com a referência à figura do **abuso do direito** [artigo 4º/ 5, do DL 67/2003: *"[(...) 5 — O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais (...)"].*

A figura do abuso do direito está traduzida ou enunciada no nosso Código Civil – artigo 334º -, da seguinte forma*: "É ilegítimo o exercício de um direito,*

[5] "(...) A resolução do contrato de compra e venda é possível quando a reparação, a substituição ou a redução do preço não sejam suficientes para acautelar os interesses do comprador (...)"
[6] Cfr Calvão da Silva, Obra citada, 3ª ed., pp. 82 e 86.

*quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e ou pelo fim social ou económico desse direito".*

Havendo **falta de conformidade** do bem vendido, em estado de novo, com o respetivo contrato, o consumidor tem direito, reafirma-se, a que esta (conformidade) seja reposta, sem encargos, por meio de **reparação ou substituição**, à **redução adequada do preço** ou à **resolução do contrato**, podendo esse direito do consumidor ser exercido quando aquela falta de conformidade de manifestar dentro do **prazo de dois ou cinco anos** contados da data da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel – Cf artigos 2º, 4º-1 e 5º-1, da Lei nº 67/2003.

Para além desta garantia legal, nada obsta a que as partes – fornecedor ou vendedor e consumidor -, consagrem formas sempre mais favoráveis de garantia do consumidor, à luz do princípio da liberdade contratual (artigo 405º, CC), embora aqui subordinada ao princípio da intangibilidade do regime de garantias mínimas do consumidor.

Quer se trate de garantia legal quer se trate de garantia voluntária, a verdade é que, em qualquer dos casos, <u>a responsabilidade do vendedor só não subsiste se a anomalia ou o defeito decorrer de uso inadequado do bem objeto de venda e que o vendedor tem o ónus de provar</u> – Cfr artigo 342º-2, do C.Civil [sublinhado nosso]

Para exercer estes direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num **prazo de dois meses**, caso se trate de bem móvel, ou **de um ano**, se se tratar de bem imóvel, contados esses prazos da data em que se tenha detetado a mencionada falta de conformidade – artigo 5º-A, da citada Lei nº 67/2003, republicada em anexo ao DL nº 84/2008.

<u>**É o vendedor (e não por exemplo, o produtor ou fabricante)**</u> (sublinhado nosso) quem responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade

que exista, presumindo-se, como se viu, a existência dessa desconformidade no momento da entrega do bem vendido ao comprador quando aquela (desconformidade) ocorra nos mencionados prazos de garantia de 2 (bens móveis) ou 5 (bens imóveis) anos, salvo quando tal se revelar incompatível com a natureza da coisa ou com as caraterísticas da falta de conformidade – artigo 3º-1 e 2, da Lei citada.

Daqui decorre que o acionamento da garantia – reparação, redução do preço, substituição ou resolução do contrato – tem de se processar (no caso, como é o destes autos, de bem móvel), no prazo de 2 meses contados da verificação da "anomalia" e respeitando o citado período de garantia de 2 anos.

**Subsunção**

No caso deste processo, verifica-se objetivamente uma não conformidade do bem vendido [um frigorífico "combinado" para uso doméstico] com a sua respetiva afetação, decorrente da circunstância de revelar sinais de ferrugem e descascamento da pintura, anomalias denunciadas dentro dos mencionados prazos de dois anos (após a compra) e dois meses (após verificação da anomalia)[7], respetivamente.

Certo que foi alegada a imputação dessas anomalias ao uso indevido pela autora, que teria contrariado com o uso de produtos abrasivos o indicado no Manual de Instruções que acompanhava o produto vendido.

A verdade é que tal não foi comprovado e, mesmo que o fosse, não parece que o uso de abrasivos num período de vida de uso de frigorífico tão curta pudesse ser de molde a revelar descascamento e ferrugem, sendo certo que este tipo de limpeza do frigorífico não ocorre de forma frequente.

[7] Não está posto em causa nos autos o cumprimento do prazo da denúncia do defeito

Assim é que, à luz do princípio do pedido, não estando alegada por qualquer das partes, a impossibilidade de reparação, será esta obrigação aquela que a Ré deverá cumprir.

Do exposto decorre a total procedência do pedido.

**III DECISÃO**

Pelo exposto, julgando totalmente procedente o pedido, condena-se a ré,

(i) Na reparação, sem quaisquer custos para a compradora e autora, os danos de ferrugem e de pintura do vendido àquela e objeto da fatura nº

ou, na impossibilidade ou dificuldade de reparação,

(ii) Na substituição desse por outro, novo e de idênticas caraterísticas ou

(iii) Na resolução do contrato que deu origem à sobredita fatura, com as legais consequências.

- Valor da ação: € 479,99
- Sem custas.
- Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, arquive-se o processo.

Guimarães, 8 de fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

*(Juiz-Árbitro)*