Proc nº 3193/2022/FL

SENTENÇA

Tema: Venda de bens de consumo - Caducidade do direito de ação

Sumário: I - Compete ao fornecedor/vendedor dos bens de consumo vendidos em 2020, demonstrar que a reclamação apresentada pelo consumidor por defeitos ou não conformidades desses bens, foi apresentada quando tinha já ocorrido o termo final do prazo de caducidade previsto então no artigo 5º-A, do DL nº 67/2003 II - Mantendo-se após produção de prova a dúvida sobre o momento da apresentação da reclamação, o Tribunal considerará não provada essa exceção de caducidade do direito do consumidor, em resultado da aplicação do regime de dúvida quanto à realidade de um facto e das regras em matéria de ónus da prova (cf artigo 414º, do CPC) III - Comprados, com diferença de dias, bens de consumo iguais (botas) e verificados em ambos defeitos de idêntica natureza em ambos, tem o consumidor direito à resolução dos respetivos contratos e à restituição do preço pago.

I - RELATÓRIO

A Reclamante/autora, - abreviadamente, "autora", "demandante" ou "reclamante" - residente na

veio apresentar reclamação, que deu origem ao presente processo arbitral, contra

que usa a denominação comercial ou "reclamada" - com sede na

alegando que, em síntese:

(i) comprou na loja da reclamada, em em 6-10-2020 e 15-10-2020, dois pares de botas para a sua filha, com curso de desporto; (ii) com escasso uso, umas, as de cor preta, usado aos fins de semana outro, de cor branca, usada não mais de 12 vezes; (iii) com esse uso (normal), as solas de ambas as botas racharam (um dos pares, o preto) ou indiciavam esse rachamento (o de cor branca), absolutamente anormal; (iv) as anomalias foram detetadas ou confirmadas em setembro de 2022 quando procurou junto de um sapateiro, mudar a sola de um par (o de cor branca) que, aparentemente não apresentava anomalia, para o outro; (iv) o sapateiro informou e confirmou a anomalia também nas botas brancas; (v) em data (que não alega) dirigiu-se à loja onde foram adquiridas as botas para reclamar o defeito; (vi) ulteriormente e após análise pelo fabricante, recebeu a informação de que as anomalias naquele calçado eram resultado de mau uso e não de falta de qualidade ou defeito de fabrico; (vii) formalizou então, em 14-11-2022, no respetivo livro, a reclamação.

Pedido

Pede a autora a resolução do contrato e o reembolso do preço pago pelos dois pares de botas, ou seja, um total de €269,98.

Meios de prova apresentados pela Reclamante

Juntou, como prova, 8 (oito) documentos.

Posição da Reclamada/Demandada

Notificada para a audiência de julgamento precedida de tentativa de conciliação, apresentou, oralmente, nos termos regulamentares, contestação, invocando **a "prescrição"[1] do direito invocado pela demandante** e, impugnando os factos alegados, sem prescindir, alegando que, no essencial, confrontada com a posição do fabricante das botas, informou a reclamante de que não aceitava as anomalias com defeito de fabrico ou de falta de qualidade mas antes como sendo o resultado de mau uso das botas.

Meios de prova apresentados pela Reclamada

Apresentou como testemunha a gerente da loja onde foram compradas as botas,

Foi tentada, sem êxito, a resolução do litígio por acordo das partes,

Cumpre decidir.

Saneamento do processo

Tratando-se de óbvio conflito de consumo e nada estando alegado pela demandada que lhe retire essa natureza, o Tribunal arbitral é competente.

As partes são legítimas e capazes.

Não enferma o processo de irregularidades que o invalidem.

Suscita a Requerida a exceção de caducidade (e não de prescrição como, certamente, por lapso, referiu) do direito da autora

Cumpre apreciar e decidir.

II - FUNDAMENTAÇÃO

[1] Ao referir *"prescrição"* a demandada pretendia certamente referir-se à digura da "caducidade do direito", como melhor se verá adiante.

Os factos

(i) Provados

Estão provados os seguintes factos essenciais:

a) A reclamante adquiriu, por compra, na Loja da reclamada, no dois pares de botas: um, no dia 6-10-2020 e outro no dia 15-10-2020;

b) Pagou a reclamante por ambas as botas o preço global de €269,98(€ 134,99, cada par);

c) Porque as botas, em setembro de 2022, apresentavam as solas rachadas nos termos documentados (Docs 5 a 8 juntos com a reclamação apresentada ao TRIAVE - fls.... dos autos), a autora contactou a vendedora e ora reclamada com vista a obter a devolução do preço ou receber qualquer proposta de ressarcimento do prejuízo;

d) A reclamada tomou contacto, pela primeira vez, com a situação descrita anteriormente em c), em dia incerto do mês de setembro de 2022;

e) Após sucessivos contactos pessoais e telefónicos realizados pela reclamante junto da reclamada, esta comunicou à reclamante em 7-11-2022, não ter aceite as reclamações relativas a cada uma das vendas (de 6-10-2022 e 15-10-2022) porquanto "(...) *da análise efetuada pelo nosso departamento de Serviço de Controlo de Qualidade verificou que não se deteta nenhum defeito a nível de fabrico mas sim de uso (...)"* (Cfr Docs 2 e 3, juntos pela reclamante - fls ..., dos autos);

f) Ulteriormente, em 14-11-2022, por escrito, no respetivo Livro (de Reclamações), foi formalizada a reclamação (cfr Doc 4, junto com a reclamação - fls ... dos autos);

g) A reclamada apenas comercializa, sem fabricar, as botas mencionadas.

(ii) Factos não provados

Não ficou provado:

- que o estado das botas objeto da reclamação resultasse de uso excessivo ou mau ou indevido uso das mesmas;
- que o fabricante das botas em causa tivesse considerado as quebras das solas das botas como causadas pelo uso excessivo ou mau uso destas.

(iii) Motivação

O Tribunal formulou ou desenhou o quadro factual supra estribado nas declarações prestadas pela demandante em audiência, conjugando-as com os documentos juntos e tomando em conta as declarações prestadas pela testemunha gerente da loja do onde foram adquiridas as botas.

Da análise crítica destes meios de prova resultaram dúvidas intransponíveis do Tribunal (i) quanto à questão da data em que, pela primeira vez, a reclamada tomou conhecimento da reclamação, ficando a convicção que foi em setembro de 2022; (ii) quanto a saber se alguma vez foi a autora informada quanto ao prazo para apresentar a reclamação; (iii) quanto à realidade da alegada reação do fabricante de não assunção de responsabilidade pelos defeitos assinalados nas botas porque os mesmos seriam devidos ao uso das mesmas. Assinale-se, designadamente, que os factos não provados assim foram considerados pelo Tribunal porquanto não ficou o Tribunal convencido da realidade do controlo de qualidade revelado por entidade que apenas comercializa bens (no caso, calçado) fornecidos por entidades terceiras e não há qualquer elemento documental que ateste quer a identificação do fabricante das botas quer a análise efetuada quanto às causas ou origem das citadas anomalias.

Por outro lado, e pese embora não terem sido exibidas ao Tribunal, as botas (com o estado que apresentam) estão retratadas, sem impugnação, nos autos, não revelam manifestamente sinais de uso

excessivo ou anómalo e as quebras nas solas tal como estão espelhadas nas fotografias, fazem indiciar uma qualidade deficiente ou menor, não adequada ou correspondente ao preço que foi pago.

Certo que poderá aparentemente impressionar o tempo transcorrido entre as datas das compras (6 e 15 de outubro de 2020) e a data em que foram verificadas as deficiências ou anomalias (setembro de 2022); todavia o estado das botas não espelha um uso continuado, não deixando de ser aceitável o que a autora alega, ou seja, que as botas tinham um uso esporádico ou não quotidiano muito especialmente as botas de cor branca.

Relativamente à questão de saber se a reclamação estava ou não em prazo quando foi apresentada pela primeira vez, não convence a tentativa de prova por extemporaneidade porquanto, se assim fosse, seria óbvia a referência a essa situação quando, por escrito, é comunicada à reclamante a razão da não aceitação das reclamações: tão somente foi recusado o deferimento da reclamação porque não foi considerada a existência de defeito a nível de fabrico.

A - A exceção: caducidade do direito de ação

Quem alega factos constitutivos do seu direito tem o ónus de os provar ou comprovar - Cfr artigo 342º-1, do Código Civil (CC).

Por seu lado, os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita - Cfr artigo 342º-2, do CC.

A caducidade do direito, a prescrição ou os fundamentos factuais da sua existência, constitui assim matéria sujeita ao ónus probatório de quem a invoca.

O que quer dizer que, no caso *sub juditio*, competia à demandada comprovar que, aquando da reclamação da demandante relativamente aos defeitos apresentados pelos bens (as botas) comprados, estava precludido,

por caducidade, o direito que pretendia exercer.

Concretizando melhor:

À autora e consumidora, titular do direito à qualidade e aptidão para os respetivos fins dos bens comprados, assistia o direito de reclamar se essa qualidade e/ou aptidão se manifestassem de forma deficiente ou insuficiente, exigindo ao vendedor indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento desses bens - Cfr artigo 12º-1, da Lei nº 24/96, na redação atual e à data da compra.

Quanto à falta de conformidade dos bens vendidos, diga-se desde já que a mesma se presume existente à data da entrega dos bens ao consumidor (*in casu,* nas datas das compras das botas, ou seja em 6-10-2020 e 15-10-2020).

Os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade dos bens vendidos estão, ou estavam à data dos contratos (6-10-2020 e 15-10-2020) elencados no **DL nº 67/2003**, do seguinte modo:

Artigo 4º

1 - 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.

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 comprador5 - 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 - Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

Artigo 5º

1 - O consumidor pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel.

2 - Tratando-se de coisa móvel usada, o prazo previsto no número anterior pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes.

(...)

6 - Havendo substituição do bem, o (bem) sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel.
7 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens.

Artigo 5º-A

1 - Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2 - Para exercer os seus 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, a contar da data em que a tenha detectado.
3 - Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia e, tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar desta mesma data.
4 - O prazo referido no número anterior suspende-se durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens com o objectivo de realização das operações de reparação ou substituição, bem como durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor, com excepção da arbitragem.
5 - A tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a

ocorrência de um dos seguintes factos:
a) As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação ou conciliação;
b) A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial;
c) Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.

À luz do exposto, compradas as botas em 6-10-2020 e 15-10-2020, era ato essencial da consumidora, garantístico do seu direito à qualidade desses bens, que reclamasse eventuais defeitos até, impreterivelmente, 6-10-2022 (relativamente a um dos pares) e 15-10-2022 (relativamente ao outro).

Pois bem, a autora alega que assinalou a existência desses defeitos ou anomalias em setembro de 2022, na loja da demandada onde os adquiriu por compra; todavia, a demandada contrapõe a versão de que foi mais tarde que a demandante apresentou pela primeira vez a reclamação e que até lhe foi assinalado que estaria fora do prazo de dois anos, então vigente, de garantia legal da qualidade dos bens vendidos.

Ora, como se assinalou supra, está por demonstrar a data concreta em que a demandada adquiriu pela primeira vez a notícia da reclamação da demandante quanto à qualidade das botas compradas; concretamente, ficou por demonstrar que tal ocorreu quando estariam transcorridos dois anos sobre as datas das aquisições.

Numa outra perspetiva poderá sempre afirmar-se que da discussão da causa, *maxime,* da matéria de facto alegada pelas partes, ficou, pelo menos, a dúvida sobre se a demandante apresentou a reclamação dos defeitos dos bens para além do prazo de 2 anos previsto na Lei para assegurar o citado direito à substituição ou reparação dos bens vendidos ou à resolução do contrato por falta de qualidade desses bens.

Pois bem, trata-se de dúvida quanto à matéria essencial que configura a exceção alegada pela demandada (a caducidade do direito da demandante) e, logo, sujeita ao ónus probatório desta.

Ora à luz do disposto no artigo 414º, do Código de Processo Civil, a dúvida sobre a realidade de um facto resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita.

O que quer dizer que, também nesta perspetiva, terá de ser considerada não provada a apresentação, posteriormente a 6-10-2022, das reclamações relativas à falta de qualidade das botas.

Consequentemente, improcede a exceção.

B - O mérito do pedido

Traduz esta ação/reclamação um conflito de consumo em resultado de alegada falta de qualidade dos bens vendidos (no caso dois pares de botas) que, com uso de fraca intensidade, acabaram por revelar quebras ou *"rachadelas"* semelhantes nas solas conforme anteriormente se descreveu e está documentado.

Trata-se de bens de preço acima da média e que revela ou indicia qualidade superior desse calçado.

Não se antevê nem está demonstrada qualquer outra possível causa dessas anomalias diferente da única possível: a deficiente qualidade do material utilizado.

Essa deficiente qualidade presume-se existente á data da venda dos bens, presunção que não foi ilidida no caso.

Como se viu já, um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados - Cf artigo 3º e 4º, da Lei 24/96, de 31 de Julho - Lei de Defesa do Consumidor (LDC)[2], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril[3] (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com

[2] 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.

[3] Era este o regime que estava em vigor à data das compras das botas, em outubro de 2020.

a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003)[4].

Nos termos do citado artº 4° (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[5], o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação[6] 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] O Dec-Lei nº 67/2003 foi entretanto revogado pelo Dec-Lei nº 84/2021, diploma que veio regular os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770

[5] *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 913°/1 do CC), o que, de modo mais amplo, se prevê no artigo 2°/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)

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

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 - Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

Presume-se essa "*falta de conformidade*" se, insiste-se, ocorrer 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.

O consumidor deve exercer os seus direitos (previstos no citado artigo 4º), quando a falta de conformidade se manifeste no prazo de 2 anos (no caso dos bens móveis), a contar da entrega do bem - artigo 5º-1, do citado DL nº 67/2003, redação do DL nº 84/2008.

Por outro lado, a denúncia dos defeitos ao vendedor deve ser efetuada pelo consumidor/comprador no prazo de 2 meses (caso de bem móvel), a contar da data em que tenha sido detetada essa falta de conformidade - artigo 5º-A, do citado DL nº 67/2003.

Subsumindo

O pedido nesta ação enquadra-se no acionamento da garantia legal de venda de bens de consumo.

Os requisitos formais para tal acionamento foram preenchidos na medida em que se trata de bem de consumo, a autora é consumidora segundo o conceito legal respetivo, os invocados vícios ou defeitos das botas foram verificados dentro do prazo legal da garantia e a denúncia ocorreu igualmente dentro do prazo respetivo.

A autora pede a resolução dos contratos, com a consequente restituição do preços dos dois pares de botas.

Parece, na verdade, que qualquer das outras alternativas previstas no citado e então vigente diploma (Lei nº 67/2003), ou seja, reparação, substituição ou redução do preço (cfr artigo 4º citado)[7], não serão adequadas no caso nem tais alternativas foram equacionadas, ainda que cautelarmente, pela demandada. Tão pouco se sabe se serão ou não viáveis, designadamente, a colocação de solas, necessariamente de melhor qualidade, nas botas.

Assim é que, na ausência de forma de reposição da conformidade dos bens, só a resolução dos contratos se revela como alternativa de ressarcimento da consumidora demandante.

III DECISÃO

Pelo exposto, (i) julga-se improcedente a exceção de caducidade do direito alegada pela demandada; (ii) julga-se procedente a ação e, em consequência, (iii) declaram-se resolvidos os contratos de compra e venda das botas mencionados supra e (iv) condena-se a demandada,

a restituir à demandante,

a importância de € 269,98 (duzentos e sessenta e nove euros e noventa e oito cêntimos), com as demais consequências legais emergentes da resolução contratual.

*

- Não há lugar a condenação em custas por não estar regulamentarmente prevista a tributação.
- Valor da ação: €269,98 (duzentos e sessenta e nove euros e noventa e oito cêntimos)

[7] O atual diploma – DL nº 84/2021, de 18-10 - ao contrário do DL 67/2003, estabelece uma hierarquia de direitos do consumidor em caso de não conformidade dos bens, ou seja, um direito de escolha entre reparação, substituição do bem, redução do preço ou resolução do contrato

- Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, arquive-se o processo.

Guimarães e TRIAVE, 28-04-2023

O Juiz-árbitro,

(José A G Poças Falcão)