SENTENÇA

PROC. Nº. 2064/2023

TRIAVE

GUIMARÃES

SUMÁRIO: DL nº. 84/2021 de 18 de outubro. Hierarquia de direitos do consumidor – Reparação, substituição, redução e resolução.

Reclamante: devidamente identificado nos autos.

Reclamada: devidamente identificada nos autos

Vem o reclamante solicitar a resolução contratual, com a consequente entrega do bem e a devolução da quantia paga por este, por uma mala de viagem identificada nos autos

Porquanto,

Em 9/6/23, adquiriu no estabelecimento comercial da reclamada de uma mala pelo preço de 145,20 €.

Aquando da compra foi configurado o código numérico de segurança de fecho da mala com a ajuda da vendedora.

Em 25/6/23 no regresso de uma viagem de férias a e após ter sido utilizada a mala, esta não abria, sendo que até então o fecho estava a funcionar.

Não existiam evidências de impactos que a mala tivesse sofrido.

Em 26/6/23, o reclamante deslocou-se ao estabelecimento comercial da reclamada para que o ajudassem a abrir o fecho da mala.

Não conseguiram abrir o fecho da mala.

O código de segurança não foi alterado.

Tendo pretendido deixar a mala no estabelecimento comercial, tal não lhe foi permitido porque esta estava recheada com os pertences do reclamante.

Assim,

tal como lhe foi indicado pelos serviços da reclamada, o reclamante necessitou de forçar o fecho da mala para que pudesse ter acesso ao interior e aos seus bens, bem como para que o bem pudesse ser intervencionado pelos serviços da reclamada.

Em 27/6 deslocou-se ao estabelecimento comercial da reclamada e entregou a mala, vazia, tendo solicitado o reembolso da quantia paga pela mala pois que não pretendia mantê-la.

Em 28/6 contactou a linha de apoio da reclamada manifestando o descontentamento com o produto e reforçando que não pretendia nenhum produto desta marca pois que no espaço de 15 dias avariou e apenas foi usada numa viagem.

Ainda nesta data recebeu um sms da reclamada informando que o bem seria analisado e no dia 4/7 recebeu outro sms comunicando que o bem estaria disponível para levantamento, uma vez que estava reparado e em perfeitas condições.

Deviamente citada a reclamada constituiu mandatário, não apresentou contestação escrita, mas pugnou no decurso da audiência arbitral por impugnar todos os factos constantes da reclamação e que estariam em oposição com a atitude manifestada pela reclamada, indicou testemunhas e fez-se representar em audiência arbitral.

Ouvida a testemunha indicada pelo reclamante,

casada com este e residente na mesma morada.

Reiterou na íntegra a posição assumida pelo reclamante, não tendo acrescentado, nem retirado qualquer facto.

Ouvida a testemunha indicada pela reclamada,

funcionária da reclamada no estabelecimento comercial de

Não estava no estabelecimento comercial da reclamada no momento da reclamação, todavia, as funcionárias que aí se encontravam telefonaram-lhe para saber qual o procedimento a adotar na situação em causa.

A mala não abria e estava cheia com os pertences do reclamante, pelo que teria de ser o cliente a abrir a mala, pois que desta forma não podiam enviar a mala para reparação.

Esta foi entregue na loja aberta pelo reclamante e posteriormente foi enviada para os serviços da reclamada, que substituíram o fecho na íntegra e desde então esta está reparada, totalmente funcional e aguarda, desde 4/7, no estabelecimento comercial o seu levantamento pelo reclamante.

O reclamante foi informado que poderia levantar a mala, via sms e email. Ainda não o fez.

A reclamada prescindiu das restantes testemunhas indicadas.

Cumpre decidir

O DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, relativo aos DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS

DIGITAIS, estabelece, desde logo, o princípio da conformidade dos bens com um conjunto de requisitos subjetivos e objetivos.

O profissional encontra-se, assim, obrigado a entregar ao consumidor bens que cumpram todos os requisitos referidos, sob pena de os bens não serem considerados conformes. Prevê-se a responsabilidade do profissional pela falta de conformidade do bem que se manifeste num prazo de três anos e que se considera existente à data da entrega do bem se manifestada durante os primeiros dois.

Ao contrário do previsto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, que não estabelecia qualquer hierarquia de direitos em caso de não conformidade dos bens - reconhecendo ao consumidor um direito de escolha entre a reparação do bem, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato - o presente decreto-lei incorpora a solução da Diretiva que aqui se transpõe, a qual prevê os mesmos direitos, *embora submetendo-os a diferentes patamares de precedência.* Trata-se, pois, de matéria sujeita ao princípio da harmonização máxima, que impede o legislador nacional de divergir da norma europeia.

Neste enquadramento, em caso de não conformidade do bem, o consumidor tem o direito à «reposição da conformidade», através da reparação ou da substituição do bem, à redução do preço e à resolução do contrato, estabelecendo-se as condições e requisitos aplicáveis para cada um destes meios.

Cfr os seguintes artigos que se transcrevem:

Artigo 15.º - 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 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. 9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de

confo idade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

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; 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. 4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação. 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.

Ora,

No caso em apreço, e porque a mala estava repleta de pertences pessoais do reclamante, esta não pode ser analisada, pelos serviços técnicos da reclamada, pelo que não se pode concluir sem mais pela existência de desconformidade.

A mala chegou aos serviços da reclamada já aberta, pois que o reclamante assim necessitou de o fazer.

Mas, o facto de ter aberto o fecho, forçando-o, não o prejudicou face aos direitos que a lei lhe confere.

Daí que a reclamada, e de acordo com a legislação em vigor, reparou o fecho, substituindo-o na íntegra e a mala ficou nova, com um fecho sem qualquer problema de funcionamento. Acrescentando-se o facto do bem se encontrar na sua globalidade em boas condições, sem riscos nem amolgadelas.

Colocando-se a hipótese de ter existido, alguma desconformidade, esta seria apenas no fecho da mala, não na totalidade do bem. Pelo que sendo a mala um conjunto de peças distintas que no todo a compõem, só o fecho avariou.

Assim,

Cumpriu a reclamada a legislação em vigor e acima descrita de acordo com a hierarquia de direitos que o consumidor detém.

Deverá, pois, o bem ser levantado pelo reclamante do estabelecimento comercial da reclamada, uma vez que foi pago, é propriedade deste e está devidamente reparado.

Não opera, neste caso, o direito de resolução contratual, "última ratio" a que se deve apelar, após os outros e anteriores direitos não resolverem o problema do consumidor.

A reclamada cumpriu a legislação relativa aos direitos do consumidor, não lhe devendo ser imputada qualquer responsabilidade.

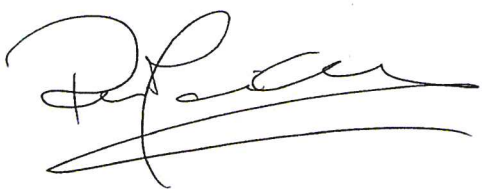
Face ao exposto

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolve-se a reclamada do pedido efetuado pelo reclamante.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Guimarães, 20 de outubro de 2023



Rui Moreira Chaves
Juiz Árbitro