

Proc nº 2441/2023/RM

SENTENÇA

Tema: Dec-Lei nº 84/2021 – Venda de bens de consumo – Falta de conformidade – Resolução do contrato

Sumário: I – Os bens de consumo vendidos pela internet devem, como em qualquer compra e venda, corresponder às caraterísticas e funcionalidades normais ou anunciadas II – Se tal não se verificar, o consumidor tem o prazo de 2 meses para denunciar o defeito junto do fornecedor ou vendedor do bem e exigir, designadamente, a resolução do contrato à luz do disposto nos artigos 12º e segs., do DL nº 84/2021, de 18 de outubro, a menos que estejam transcorridos mais de 3 anos sobre a data da venda dos bens III – A falta de conformidade dos bens presumese existente na data da sua entrega ao comprador/consumidor.

I - RELATÓRIO

O Reclamante/autor,

residente na
veio apresentar reclamação, que deu
sociedade comercial de direito

origem ao presente processo arbitral, contra com sede na

alegando, em síntese, que adquiriu, por compra, à demandada, pelo preço, que pagou, de €194,40, uma botas com a denominação de cor preta; as botas que lhe foram entregues pela demandada, causam ao autor bastante desconforto nos tornozelos e nos maléolos externos dos dois pés; verificou o autor essa situação logo que, passados alguns dias após a receção das botas, quando as utilizou numa caminhada de curta duração, que não completou exatamente pelo desconforto causado pelas botas; estas estavam anunciadas como conferindo apoio firme no tornozelo e calcanhar para ajuste perfeito, com entressola de tecnologia para apoio ergonómico e amortecimento de longa duração; as botas recebidas não tinham afinal estas caraterísticas e, por isso, o autor apresentou reclamação à vendedora por mail de 18/6/2023; a resposta foi de que poderia tratar-se dum problema de adaptação e, caso persistisse, deveria contactar a vendedora; todavia, as anomalias não só persistiram como também ocorreu que o presponto da bota esquerda começou a desfazer-se; contactada de novo a demandada, esta rejeitou reparar ou substituir as botas à luz da garantia, na consideração de que não se tratava de defeito de fábrica.

Pedido

Pede o autor/consumidor, em consequência, que seja reconhecida a falta de conformidade das botas e, em consequência, decretada a resolução do contrato com o reembolso da importância do preço (€194,40), reembolso que aceita poder ser concretizado através de "voucher" uma vez que confia na empresa e pretende adquirir outras botas.





Meios de prova

Juntou, como prova, 12 (doze) documentos.

Posição da Reclamada/Demandada

Mandada notificar para a audiência de julgamento precedida de tentativa de conciliação, a demandada não contestou o pedido, não compareceu nem se fez representar.

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.

E não há exceções ou questões prévias a apreciar e decidir.

Passa-se então a apreciar o mérito do pedido.

II - FUNDAMENTAÇÃO

Os factos

(i) Provados

Estão provados os seguintes factos essenciais:

- a) Em 9 de junho de 2023, o autor adquiriu, por compra, à demandada uma botas preto, pelo preço de EUR 194,40 (DOC 1, com a Reclamação);
- Esta compra foi efetuada pela internet no site da demandada (DOC 8, com a Reclamação);
- c) As botas que o autor adquiriu são próprias para caminhadas e o autor conhecia as suas caraterísticas normais;
- d) Utilizadas as botas, estas, passados poucos dias da sua receção pelo autor, causaram-lhe bastante desconforto nos tornozelos e maléolos externos dos dois pés, pese embora a utilização de curta duração;
- e) Reclamada a situação junto da demandada, esta aconselhou o autor a submeter as botas a maior período de adaptação recomendando o seu uso por mais tempo "(...) para se adaptarem aos seus pés e, se não se adaptarem, por favor contacte-nos novamente e tentaremos encontrar uma solução (...)" (Doc nº 4, com a Reclamação);
- f) Devido à subsistência, com agravamento, da situação de desconforto e ainda porque numa das botas (a esquerda) o presponto começou a desfazer-se, insistiu o autor pela devolução do preço pago;
- g) Em 25-8-2023, o autor recebeu da demandada a informação de que "(...) a sua garantia foi rejeitada por parte do nosso fornecedor. Os mesmos afirmam que o defeito não é de fábrica (...)" (Doc nº 7, com a Reclamação);
- h) Em 4 de setembro de 2023, o autor apresentou reclamação no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (Triave).





(ii) Factos não provados

Não há outros factos essenciais alegados, provados ou não provados.

(iii) Motivação

O Tribunal formulou ou desenhou o quadro factual supra estribado nas declarações prestadas pelo demandante em audiência, conjugando-as com os documentos juntos, alguns deles identificados anteriormente, e com a posição absolutamente silente da entidade demandada.

III - FUNDAMENTAÇÃO (cont.)

A Lei e o Direito

Reconduz-se a questão objeto dos autos a, no essencial, saber se, comprado um objeto pela internet (*e-commerce*) e reclamada a devolução do preço pago por não correspondência do bem adquirido às caraterísticas anunciadas, o comprador e demandante terá o direito de resolver o contrato e obter o reembolso do preço pago.

Vejamos:

O DL nº 84/2021, que revogou o DL nº 67/2003 e entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2022, regula atualmente os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770.

A coisa vendida é considerada defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada ou quando não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destina (cfr artigo 913º, do Cód Civil).

O fornecedor dos bens ao consumidor deve entregá-los de forma a corresponderem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade previstas ou anunciadas para além de serem adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam. Só assim é que os bens se considerem conformes ao contrato — Cfr artigos 5º a 7º, do DL 84/2021.

O profissional (vendedor) é responsável por qualquer falta de conformidade que manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem – artigo 12º-1, do DL 84/2021.

A falta de conformidade que se manifeste num prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem <u>presume-se existente à data dessa entrega ao consumidor</u>, salvo quando incompatível com a natureza dos bens ou com as caraterísticas da falta de conformidade – cfr artigo 13º, do citado DL 84/2021(sublinhado nosso).

Do exposto resulta que para o exercício de qualquer dos sobreditos direitos do consumidor haverá que ponderar a conjugação de dois fatores temporais: (i) a falta de conformidade deve manifestar-se no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem móvel e (ii) devem os defeitos ser denunciados ao vendedor no prazo de 2 meses (no caso de bem móvel).

Subsumindo

In casu o autor/consumidor comprou à demandada, em 9 de junho de 2023, uma botas destinadas a caminhadas que haviam sido anunciadas no respetivo site da





internet, com caraterísticas que o autor já conhecia.

Todavia, logo após rececionar as botas e utilizando-as verificou o autor que as mesmas não satisfaziam as caraterísticas de comodidade e conforto anunciadas ou esperadas, ou seja, não ofereciam os apoios no tornozelo e calcanhar expectados, impedindo mesmo a conclusão dum trilho de curta duração.

O autor considerou a existência de qualquer anomalia no fabrico do bem, tanto mais que o presponto duma das botas se começou a desfazer.

Adentro desta descrição e constatação do autor, competia à demandada alegar e demonstrar que ou não existia qualquer anomalia ou vício nas botas ou que tinham sido circunstâncias ou factos imputáveis ao autor/comprador que teriam provocado a falta de conformidade alegada.

Na verdade, conforme se deixou anteriormente assinalado e resulta da Lei, qualquer defeito, anomalia ou desconformidade no bem vendido que se manifeste (como foi o caso) no prazo de 2 anos a contar da data da entrega e que seja denunciado ao vendedor no prazo de 2 meses após a entrega, presume-se já existente à data da entrega desse bem ao comprador — Cfr artigo 13º-1, do DL nº 84/2021, de 18 de outubro.

Ora a demandada não alegou nem comprovou qualquer facto ou circunstância que fosse de molde a inverter essa presunção.

Daí que o Tribunal tenha de reconhecer a existência da alegada falta de conformidade e o consequente direito do autor resolver o contrato, com reembolso do preço pago.

III - DECISÃO

Assim sendo, e sem outras, desnecessárias, considerações, decide-se:

- a) Declarar a resolução do contrato de compra e venda celebrado entre o autor e a demandada nos termos expostos supra e
- b) Condenar a demandada,

na restituição ao autor,

la importância de €194,40 (cento e noventa e quatro euros e quarenta cêntimos) através de numerário ou de *voucher* de compras como peticionado.

- Valor da ação: € 194,40
- Sem custas.
 - Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, arquive-se o processo.

Guimarães, 2 de dezembro de 2023

O Juiz -Árbitro,

José Poças Falcão