



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 2890/2020 TAC Porto

Demandante: Simone [redacted], residente na Travessa [redacted]
Rio Tinto.

Demandado: [redacted], Lda, pessoa coletiva, com sede na
[redacted] Maia.

1. Relatório

1.1. A demandante, Simone [redacted], residente na Travessa [redacted] Rio Tinto, apresentou no CICAP, no dia 14 de janeiro de 2021, reclamação contra [redacted] Lda, pessoa coletiva, com sede na Estrada [redacted] Maia, pedindo, a declaração da resolução do contrato, de um Tablet, adquirido à demandada em dezembro de 2020, por 159,99 euros e a consequente condenação daquela pessoa coletiva no pagamento do valor pago a título de preço. Na reclamação inicial da demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, esta alega, em suma, que, tendo adquirido à demandada, em dezembro de 2020, por via do sítio na internet daquela pessoa coletiva, um Tablet, este evidenciou falta de conformidade, consubstanciada no facto do ecrã se encontrar partido, sendo que, após denunciar a desconformidade, a [redacted] Lda declinou qualquer responsabilidade, alegando que dispunha do prazo de 24 horas, após entrega no domicílio, para reportar qualquer dano ou defeito. Mais alegou que o produto foi recebido no dia 24 de dezembro de 2020 e que no dia 25 de dezembro de 2020, as lojas da demandada se encontravam fechadas.

1.2. Citada, a Demandada apresentou contestação, a qual aqui se dá por





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

totalmente reproduzida, e através da qual reclama a improcedência do pedido, alegando, em suma, que o bem foi vendido novo, embalado de origem, sem quaisquer anomalias e que a demandante, conforme as condições de venda, que eram do seu conhecimento, tinha 24 horas para comunicar qualquer anomalia, o que não cumpriu. Mais alega que a resolução do contrato não pode ser exercida, visto tal ser apenas possível quando o bem se encontra sem quaisquer anomalias.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em € 159,99 , por ser este o preço pago pela demandante na aquisição do bem.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se pode ser declarada a resolução do contrato respeitante ao bem vendido pela demandada à demandante e consequentemente ser aquela condenada ao pagamento de 159,99 euros, tal como peticionado.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio, o pedido do demandante e a contestação, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da validade da clausula contratual que estabelece um prazo de 24 horas para a denúncia de qualquer dano causado pelo transporte estabelecido pela demandante, a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante no Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio; a verificação dos pressupostos do direito à resolução do contrato e da consequente condenação ao pagamento de 159,99 €, a título de devolução do preço.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem por objeto, o comércio de produtos informáticos e eletrónicos;
2. Em data não concretamente apurada, mas seguramente antes do final do dia de 12/12/2020, a demandante adquiriu, à demandada, através de contrato celebrado à distância, no sítio da internet [www. pt](http://www.pt), um Tablet, marca Huawei, modelo T5-10 WIFI 32GB, pelo preço de 159,99€, para seu uso pessoal e oferta ao seu sogro, pelo natal, mais contratando a entrega no domicílio, conforme fatura FE 0D/124818 de 12/12/2020;
3. No dia 15/12/2020 a demandada remeteu à demandante, por via de correio eletrónico, a confirmação de encomenda, onde consta a informação "*No ato da entrega verifique o estado da embalagem. Se esta apresentar alguma anomalia (caixa danificada, molhada, rasgada,...) poderá recusar a encomenda (neste caso sem a abrir). Se preferir, poderá aceitar a encomenda, e deve solicitar a folha de entregas ao estafeta e colocar o que verifica visualmente na embalagem e em acréscimo escrever também "reservas no ato de entrega, sujeito a conferência". Se, quando abrir, verificar alguma anomalia causada pelo transporte, tem 24 horas desde a data da entrega para efetuar a reclamação por danos causados pelo transporte. Passado esse período de tempo, a não se responsabilizará por qualquer dano físico ou furto do(s) artigo(s) que possa ter ocorrido no transporte"*;
4. No dia 24/12/2020, a demandante recebeu o bem, através dos serviços de entrega dos CTT;
5. No mesmo dia, conforme instruções da loja, a demandante verificou o estado

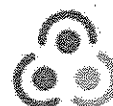


**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

- da embalagem de entrega, não tendo detetado qualquer dano físico visível;
6. Após a abertura da encomenda postal, realizada na noite de 24 de dezembro, a demandante apercebeu-se que o tablet se encontrava com o ecrã partido, impossibilitando a sua utilização;
 7. No dia 25/12/2020, as lojas da demandada encontravam-se encerradas ao público, pelo que, no dia 26/12/2020, a demandante dirigiu-se à loja da demandada sita no conjunto comercial "La Vie", na cidade do Porto, para efetuar a troca do produto danificado e ali denunciou a desconformidade observada;
 8. Naquela loja a demandada foi informada que não poderiam efetuar a troca e que deveriam reclamar online;
 9. Perante tal a demandante exarou a reclamação n.º 29452831 do livro de reclamações da demandada;
 10. No dia 26/12/2020 a demandante remeteu à demandada formulário de livre resolução, por via online;
 11. Em 30/12/2020, a demandante foi informada pelos serviços da demandada, por via de correio eletrónico, que haviam recebido o formulário após o decurso do prazo de 24 horas estipulado para efeitos de reclamação;
 12. Em 31/12/2020, após pedido da demandada para esclarecimento da posição da demandante, aquela foi informada que poderiam proceder à troca/devolução do produto com uma depreciação de 100%, o que significava que, caso desejasse uma troca, a consumidora teria de pagar o produto novo na sua totalidade;
 13. No dia 25/12/2020, o centro de atendimento da demandada não dispunha de trabalhadores ao serviço.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada, julgo



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

não provados seguintes os factos, com interesse para decisão:

1. Que o bem tivesse sido vendido sem quaisquer anomalias.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta "*in casu*", o requerimento inicial e a contestação, as declarações de parte da demandante, a inquirição das testemunha arroladas pelas partes, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

Assim, no que respeita ao facto provado n.º 1 do ponto 3.1.1, supra descrito, este é manifestamente notório e resulta da atividade conhecida da demandada, e bem assim da fatura comprovativa da aquisição do bem "*sub examine*", prova documental junta ao processo.

A convicção respeitante aos factos provados n.º 2 e 3 alicerçou-se na valoração das declarações da demandante, conjugadas com a correspondência eletrónica remetida pela demandada em 15/12/2020, sob o título "encomenda 580661- Enviada" e com a fatura FE 0D/124818 de 12/12/2020, prova documental junta ao processo e bem assim do acordo patenteado nos factos articulados pelas partes no requerimento inicial e na contestação.

No que concerne ao facto provado n.º 4, este edificou-se da conjugação das declarações da demandante, conjugadas com a impressão da informação constante da plataforma SIGA, dos CTT, prova documental que espelha o estado da entrega do objeto sob exame.

A decisão quanto aos factos provados n.ºs 5, 6, 7, 8 e 9 foi construída através da conjugação das declarações de parte da demandante, com o depoimento da testemunha Bruno e com os documentos juntos ao processo,



**RAL**

CENTROS DE ARBITRAGEM

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CICAPCENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

designadamente com a fotografia da embalagem que acondicionada o bem remetido, tal como entregue pelos serviços dos CTT e com a cópia da reclamação n.º 29452831 do livro de reclamações da demandada.

Os factos provados n.º 10, 11 e 12 resultaram da valoração da prova documental patenteada no processo, e a qual retrata a troca de correspondência eletrónica entre a demandante e os serviços de apoio da demandada.

No que tange ao facto provado n.º 13 este resultou do depoimento prestado pela testemunha Hélder

Já no que respeita à factualidade não provada esta resultou da completa ausência de prova que permita ao tribunal, ainda que de forma indiciária, alicerçar convicção afirmativa quanto à sua existência.

Passamos agora a explicitar o raciocínio lógico-dedutivo que determinou o tribunal na sua decisão quanto matéria de facto, nomeadamente no que é relativo à matéria de facto não admitida por acordo ou documentalmente provada.

Importa, pois, antes de mais, trazer à colação as declarações da demandante e o depoimento das testemunhas arroladas pelas partes, prestados em sede de audiência arbitral.

Desde logo a demandante, de forma lógica e credível, confirmou o conteúdo da petição inicial, declarando ter adquirido o produto em causa, através da loja online da demandada, para uso pessoal e oferta ao seu sogro, por ocasião do natal, e prevendo-se a entrega no domicílio. Explicitou que a embalagem que acondicionava a mercadoria, tal como entregue pelos CTT, não apresentava danos visíveis e descreveu a posterior ação relativa à tentativa de troca do produto e à recusa da demandada em satisfazer tal pretensão. Pelo tempo entretanto decorrido, pelo incumprimento da demandada e por já ter substituído a oferta que desejava realizar ao seu sogro, confirmou já não ter interesse na manutenção do contrato.

No que concerne ao depoimento da testemunha arrolada pela demandante, Bruno , este foi de encontro às declarações da peticionante, reforçando o facto da embalagem que acondicionava a mercadoria, tal como entregue pelos CTT, não apresentava danos visíveis.



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Já no que respeita ao depoimento da testemunha arrolada pela demandada, Hélder este declarou ser trabalhador da demandada, na área do apoio ao cliente, e afirmou que a clausula relativa ao prazo de 24 horas para efeitos de denúncia de defeitos, se encontrava nos termos e condições disponíveis na plataforma de internet através da qual a compra foi realizada. Mais afirmou que receberam a denúncia do defeito cerca de 48 horas após a entrega, no dia 26 de dezembro. Por fim, após perguntado confirmou que no dia 25 de dezembro de 2020 não trabalharam pelo que, ainda que a denuncia tivesse sido realizada no prazo de 24 horas, esta não era processada no mesmo dia.

Com facilidade se desvenda, nenhuma prova foi produzida que nos logre demonstrar que a desconformidade detetada no produto sob exame tenha sido causada por qualquer ação da demandante, pelo contrário.

Por outro lado, não podemos acolher a alegação da demandada, no sentido de que o bem, tendo sido vendido novo e na embalagem de origem, se encontrava conforme, sendo que como resulta óbvio, tal constatação não teve em conta eventuais defeitos pré-existentes ou deteriorações no processo produtivo e comercial (transporte e armazenagem), que escapassem a qualquer detentor e só detetáveis após o desembalamento completo do produto, o que veio a suceder apenas por ação da demandante.

Ademais a demandada não logrou apresentar quaisquer argumentos ou provas que indiciassem sequer uma utilização abusiva ou dano imputáveis à consumidora ou que o bem estivesse conforme aquando da sua entrega.

Sem embargo, tendo também em conta este excurso, e atendendo à presunção legal estabelecida no art.º 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, aplicável ao contrato em questão, no sentido de que as faltas de conformidade que se revelem dentro do prazo de dois anos, se presumem como existentes à data da entrega, não podemos assim aderir à tese proposta pela demandada de que o bem aqui sob exame, por ocasião da entrega ao demandante, se encontrava conforme factos não provados n.º 1).

*





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Resulta da factualidade provada que entre a demandante e a demandada, foi celebrado um contrato de compra e venda de em tablet, utilizando para tal, uma técnica de comunicação à distância.

Mais resulta provado que o contrato celebrado estipulava a entrega do bem no domicílio da adquirente e que, quando da sua inspeção após retirado da embalagem, esta evidenciou uma falta de conformidade, cuja resolução a demandante não assumiu, alegando, para tal, uma clausula contratual que estipulava um prazo de 24 horas para denuncia de qualquer dano causado pelo transporte, cujo desrespeito implicaria a não assunção das responsabilidades legalmente estabelecidas.

Por esses motivos a demandante veio peticionar a resolução do contrato.

O regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, aplicável ao contrato sob exame, consta do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, que transpôs para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 1.º-A Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores, antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 1-B, al.ª a) como: " a) "consumidor", *aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho*".



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Por seu lado, no art.º 1.º-B, al.ª c) do mesmo Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, vendedor é: "c) *«Vendedor», qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional;*"

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de consumo, que nos é dada pelo art.º 1.º-B, al.ª b) do mesmo diploma, o qual estipula: "b) *«Bem de consumo», qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão;*"

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante a aquisição de um bem de consumo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios.

Atendendo ainda à técnica de comunicação à distância utilizada na celebração do contrato "sub examine", é-lhe ainda aplicável o regime legal dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual.

Desta forma, e sem necessidade de enveredar pela questão do cumprimento ou incumprimento do dever de informação pré-contratual, estabelecido no art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, importa-nos, antes de mais aferir do sentido prático da cláusula contratual alegada pela demandada, que estipula o reporte de quaisquer desconformidades causadas pelo transporte no prazo de 24 horas, sob pena de desresponsabilização desta.

Conforme estabelecido no art.º 9.º-C da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual: "Nos contratos em que o fornecedor envia os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens."

E, antes de prosseguir, faz-se notar que, ainda que por mera hipótese se admitisse





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

a validade da aludida clausula, esta é aplicável a danos causados pelo transporte visíveis através das anomalias na embalagem algo que "*in casu*" não se logrou demonstrar.

Regressando à aludida clausula impõe-se reconhecer de imediato que esta, tal como se encontra redigida, ao estabelecer um prazo de escassas 24 horas para a comunicação de qualquer anomalia decorrente do transporte, implica, sem mais, uma renúncia quer ao direito de livre resolução no prazo de 14 dias, estabelecido no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, quer uma flagrante limitação aos direitos consignados no regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio.

Ora, o prazo de 14 dias estabelecido no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, para exercício do direito de livre resolução pressupõe que dentro desse prazo, o consumidor deve inspecionar o bem, por forma a aferir da sua conformidade com o contrato ou da aptidão para suprir as suas necessidades, sendo esse risco assumido pelo profissional que, ao invés de possibilitar, numa loja física, a manipulação e a observação do bem, aceita investir num mercado de vendas à distância, com todas a vantagens e desvantagens que o mesmo acarreta.

E, este direito de livre resolução entende-se lícito e por isso, legalmente exigível, precisamente porquanto ao consumidor não é possibilitado o exame físico do bem, previamente à celebração do contrato, nem a avaliação da sua conformidade, nas suas diversas vertentes, seja na avaliação das características do bem, seja mesmo na avaliação de eventuais danos existentes.

Por outro lado, o regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, estabelece um prazo de dois meses, após a constatação das desconformidades, durante o qual estas devem ser denunciadas ao vendedor ou produtor, sob pena de caducidade do exercício dos direitos consignados nesse regime legal.

Ou seja, a clausula contratual alegada e imposta pela demandada nada mais faz do que efetivamente limitar a aplicação destes direitos concedidos ao consumidor



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

obrigando-o a renunciar aos mesmos, reduzindo quer o prazo de livre resolução do contrato, quer o prazo de denúncia de desconformidade, estabelecidos nos regimes citados, a escassas 24 horas após a entrega do bem.

No que respeita à validade das cláusulas contratuais que estabeleçam uma penalização ou renúncia ao direito de livre resolução do contrato, estabelece o art.º 11.º n.º 7 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, que estas são nulas, nulidade esta que, nos termos do art.º 286.º do Código Civil, pode ser declarada pelo tribunal.

Já no que concerne à imperatividade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, determina o seu art.º 10.º que:

"Artigo 10.º

Imperatividade

1 - Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente diploma.

2 - É aplicável à nulidade prevista no número anterior o disposto nos n.os 2 e 3 do artigo 16.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho."

Por seu lado os n.º 2 e 3 do art.º 16.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, estipulam que a nulidade em questão apenas pode ser invocada pelo consumidor ou seus representantes, acrescentando que, por opção do mesmo, podem ser mantidas no contrato cláusulas nulas.

Verificamos estar aqui perante uma nulidade atípica (cfr. CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 156 e seguintes; Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, 7.ª Ed, Almedina, pag. 74) cujo conhecimento pelo tribunal se encontra dependente da vontade do consumidor.

Sem embargo, como ensina o insigne Professor Jorge Morais Carvalho *in* "Os Limites





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

à Liberdade Contratual”, 2017, Almedina, pag. 198, referindo-se a esta nulidade “...só faz sentido manter o regime especial de nulidade quando o interesse do consumidor o determinar, devendo aplicar-se as regras gerais nos restantes casos.”, “Cabendo ao consumidor analisar a situação e concluir se pretende a declaração de nulidade, poder-se-ia pensar que a intervenção oficiosa estaria excluída. No entanto, o preceito não pode ser interpretado neste sentido, sob pena de subversão dos seus objetivos de proteção dos interesses dos consumidores. É relativamente comum a situação em que o consumidor manifesta de forma clara a sua intenção de se desvincular do contrato celebrado, mas não invoca a sua nulidade de forma expressa com base num fundamento que só ele pode invocar. Nestes casos, não subsistem dúvidas de que o consumidor pretende a nulidade do contrato, pelo que a razão de ser da diferença do regime da nulidade não se aplica, devendo o tribunal declará-la, tendo em atenção a intenção do consumidor”.

No caso em concreto, e no sentido da douta Jurisprudência da Relação de Lisboa (Acórdão de 06-11-2020, proc.º 325/17.6T8AMD.L1-2, relator: Jorge Leal), que aqui sufragamos, observa-se que se o demandante se conformasse com a validade da cláusula em questão, não peticionaria por forma a colocar a mesma em crise, pedindo a resolução do contrato, o que nos demonstra a efetiva intenção de acolhimento do contrato sem a aludida cláusula, negando assim, ainda que de forma tácita, nos termos do art.º 281.º do Código Civil, a validade da mesma. Desta forma, atendendo à vontade exprimida pela demandante, a impossibilidade legal de conhecimento da aludida nulidade pelo tribunal encontra-se ultrapassada.

Assim, importa declarar nula a cláusula contratual que estipula a obrigação de reporte, pelo demandante, no prazo de 24 horas, de quaisquer desconformidades causadas pelo transporte, sob pena de desresponsabilização da demandada.

Prosseguindo:

Postula o art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio que:

“Artigo 2.º

Conformidade com o contrato



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

1 - O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.

2 - Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos:

a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;

b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite;

c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;

d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem. (...)"

No artigo 3.º do mesmo diploma é ainda determinado que:

"Artigo 3.º

Entrega do bem

1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.

2 - As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade."

No que respeita aos direitos do consumidor, o citado diploma legal estipula no seu art.º 4.º que:

"Artigo 4.º

Direitos do consumidor

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

- 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 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. (...)"*

Verifica-se pois, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: "Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor."

Sendo a conformidade dos bens estabelecida assim em relação ao contrato de compra e venda, este conceito abrangerá não só os vícios do próprio bem, objeto do contrato, assim como os vícios de direito decorrentes daquele negócio jurídico.

O n.º 2 do art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio estabelece presunções legais, ainda que ilidíveis, de





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

não conformidade, que operam quando o bem não seja conforme a descrição que é feita pelo vendedor, quando não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, quando não seja adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor aquando da celebração do contrato e tenha disso havido informação e aceitação entre os intervenientes, ou quando não seja adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, quando não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza, ou às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

Já o n.º 2 art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio estabelece uma presunção legal, ilidível, de anterioridade, ao momento da entrega, para as não conformidades que se manifestem no prazo de dois anos (neste caso para os bens móveis), consagrando aqui uma verdadeira proteção do consumidor, no que concerne à qualidade dos bens de consumo e à sua durabilidade.

Nos termos do art.º 349.º do código civil, "*Presunções são as ilações que a lei ou o julgador tira de um facto conhecido, para firmar um facto desconhecido.*", estabelecendo-se em seguida, no art.º 350.º n.º 1, que "*Quem tem a favor a presunção legal escusa de provar o facto a que ela conduz.*".

Operacionalizando este regime concreto às relações jurídicas por este reguladas, temos que, face às presunções legais enunciadas, ao consumidor caberá então provar a existência da não conformidade, manifestada no prazo da garantia legal, "*in casu*" de dois anos, ficando livre da prova de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma.





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Ora, no caso concreto, e nos termos do art.º 2.º, n.º 2 al.ª d) do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, face à factualidade dada como provada, temos que a demandante efetivamente logrou demonstrar a falta de conformidade do bem por si adquirido, desde logo porquanto o bem em questão não se revelou apto à sua normal utilização. Da mesma forma, os danos que foram detetados naquele bem não foram alvo de prova, pela demandada, no sentido de que ocorreram posteriormente à sua entrega.

Assim, considerando o supra exposto e atendendo a que a falta de conformidade foi detetada meras horas, após a entrega, bem abaixo do prazo legal de dois anos, nos termos n.º 2 art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, urge aqui reconhecer a legitimidade do exercício dos direitos consignados no citado regime legal.

Importa agora aferir da pretensão peticionada pela demandante no sentido de que a demandada seja condenada ao pagamento da quantia de 159,99€, em consequência do exercício do direito de resolução de contrato.

No que tange aos direitos do demandante conferidos pelo art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, verifica-se que em caso de falta de conformidade o consumidor tem direito à reposição da mesma, através de reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução de contrato. Nos termos do n.º 5 do mesmo artigo o consumidor goza da prerrogativa de exercício de qualquer um dos direitos, reparação, substituição, redução ou resolução, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.

Verifica-se, pois que os direitos que assistem o consumidor não se encontram hierarquizados, apenas se subordinando ao regime do abuso do direito previsto no artigo 334º do Código Civil, o qual estabelece que *"é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé,*



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito."

Ademais, e ao contrário do alegado pela demandada, por força do n.º 4 art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, encontra-se consignado que o direito á resolução do contrato pode ser exercido mesmo que o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado, desde que tal derive de motivo não imputável ao consumidor, como aliás aqui sucede.

Na presente demanda arbitral, vem a demandante pretender, a declaração da resolução do contrato, o que, atendendo a toda a factualidade dada como provada, de onde se retira que o produto está em estado irreparável, não nos parece por qualquer forma abusivo, procedendo assim este pedido.

Por outro lado, tendo em consideração os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, *in* Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que "*o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato.*", pronunciamo-nos também pela procedência da pretensão da demandante relativamente à devolução do preço total pago pelo bem desconforme.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente procedente, pelo que declaro o contrato resolvido e condeno a demandada a proceder ao pagamento à demandante o valor de 159,99€.

Notifique-se

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109
e.mail: cicap@cicap.pt www.cicap.pt





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Porto, 11/02/2022

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

- É nula a cláusula contratual que estipula a obrigação de reporte, pelo demandante, no prazo de 24 horas, de quaisquer desconformidades causadas pelo transporte, sob pena de desresponsabilização da demandada.

- O n.º 2 do art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, aplicável ao contrato sob exame, estabelece presunções legais, ainda que ilidíveis, de não conformidade, que operam quando o bem não seja conforme a descrição que é feita pelo vendedor, quando não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, quando não seja adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor aquando da celebração do contrato e tenha disso havido informação e aceitação entre os intervenientes, ou quando não seja adequado à utilização habitualmente dada a bens do



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

mesmo tipo, e, ainda, quando não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza, ou às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;

- O n.º 2 art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio estabelece uma presunção legal, ilidível, de anterioridade, ao momento da entrega, para as não conformidades que se manifestem no prazo de dois anos (neste caso para os bens móveis), consagrando aqui uma verdadeira proteção do consumidor, no que concerne à qualidade dos bens de consumo e à sua durabilidade;

- Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma, exigindo-se uma prova efetiva de um facto concreto, posterior à entrega, não bastando para tal meras alegações;

- No que tange aos direitos do demandante conferidos pelo art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, verifica-se que em caso de falta de conformidade o consumidor tem direito à reposição da mesma, através de reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução de contrato. Nos termos do n.º 5 do mesmo artigo o consumidor goza da prerrogativa de exercício de qualquer um dos direitos, reparação, substituição, redução ou resolução, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.

- Assim, considerando o supra exposto, atendendo a que a falta de conformidade se revelou no prazo de escassas horas, após a entrega, bem abaixo do prazo legal de dois anos, nos termos n.º 2 art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, e inexistindo prova de que essa falta de conformidade resultou de facto posterior, urge aqui reconhecer a legitimidade do exercício dos direitos consignados no art.º 5.º, n.º 1 do citado diploma legal, pela demandante.

- Por força do n.º 4 art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio, encontra-se consignado que o direito à resolução do contrato pode ser exercido mesmo que o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado, desde que tal derive de motivo não imputável ao consumidor, como aliás aqui sucede.

- Na presente demanda arbitral, vem a demandante pretender, a declaração da resolução do contrato, o que, atendendo a toda a factualidade dada como provada, de onde se retira que o produto está em estado irreparável, não nos parece por qualquer forma abusivo, procedendo assim este pedido.

- Tendo em consideração os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, *in* Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que "*o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato.*", pronunciamo-nos também pela procedência da pretensão da demandante relativamente à devolução do preço total pago pelo bem desconforme.

-Procede assim o pedido da demandante.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

