

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sentença

Processo n.º. 1897/23

Reclamante: 1

Reclamada:

Sumário

Nos termos do artigo 5.º do DL n.º 84/2021, de 18 de Agosto, como regra, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.

II – Enquanto no regime geral, consagrado no Código Civil para a venda de coisa defeituosa, compete ao comprador o ónus da prova da existência do defeito da coisa vendida, no regime previsto para a venda de bens de consumo, a “falta de conformidade” presume-se, artigo 15º DL 84/20021 e art.º 350.º do C.C..

III - Este conceito de falta de conformidade não coincide com o de “vício”, “falta de qualidade” ou “defeito”, antes se inserindo numa “*concepção ampla e unitária de não cumprimento*”.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral;

1. 2 O Reclamante pretende ser indemnizado pelo valor da aquisição do equipamento, 756,91 Euros e peticiona ainda por todo o constrangimento do processo, tempo e deslocações, a quantia de 1000,00 Euros.

1.3 A Reclamada esteve representada na audiência de julgamento, tendo apresentado contestação oral.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito a ser indemnizado pelo valor da aquisição do equipamento e por todo o constrangimento do processo, tempo e deslocações.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 5 de setembro de 2023, o Reclamante deixou um equipamento, drone e respetivo comando, no estabelecimento da Reclamada em V. N. de Gaia, doc 1;
2. O Reclamante quando deixou o equipamento no estabelecimento da Reclamada juntou documento com a descrição do problema, doc 1;
3. O Reclamante pretendeu acionar a garantia do equipamento, doc 1;
4. O Reclamante alega que o drone, em causa, sofreu um acidente devido a uma anomalia do comando, que ainda persiste, doc 2;
5. Reclamante refere ainda que do acidente resultaram danos matérias no equipamento e que o comando exhibe anomalias, doc 2;
6. No dia 6 de outubro de 2023, o Reclamante recebeu uma chamada telefónica do Sr. _____ da _____, Reclamada, a informar que o fabricante não assumia a reparação ao abrigo da garantia;
7. O Reclamante esclareceu que a Reclamada lhe propôs a reparação do equipamento pela quantia de 227,87 Euros, doc p. 30 dos autos;
8. O Reclamante, mais esclareceu, que a Reclamada lhe comunicou que teria de decidir nesse momento se queria a reparação, pois caso assim não acontecesse, o drone seria devolvido pelo fabricante;
9. O Reclamante solicitou ao colaborador da Reclamada que toda a informação lhe fosse enviada por email, incluindo relatórios técnicos efetuados ao equipamento em causa e orçamento detalhado da reparação a levar a efeito pelo fabricante;
10. Na mesma data, 6 de outubro de 2023, o Reclamante, alegou que rececionou um email da Reclamada que o deixou intrigado, doc 1;
11. O Reclamante alegou que lhe foi enviado um relatório técnico escrito pelo funcionário da Reclamada, sem qualquer alusão ao fabricante, doc 1;
12. O Reclamante declarou que não existe nenhum relatório técnico que fundamente o que lhe fora comunicado, inclusive testes efetuados ao software e hardware do drone e respetivo comando, bem como quaisquer certificações de diagnóstico levados a efeito;

¹ Em 2023 a _____

foi adquirida pelo grupo _____

; através da I _____

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

13. O Reclamante alega que o orçamento que lhe fora enviado é incompreensível, não se percebendo as parcelas dos componentes a reparara ou substituir e respetiva mão de obra;
14. O Reclamante informou ainda que tal orçamento não incluía IVA;
15. Perante a situação, o Reclamante exarou reclamação no respetivo livro de reclamações da Reclamada no dia 7 de setembro de 2023, doc 2;
16. No dia 13 de setembro o Reclamante rececionou, via email, do livro de reclamações e da Reclamada, uma resposta à Reclamação que efetuou, doc 2;
17. O Reclamante informou que nenhum dos emails enviados respondeu às questões colocadas;
18. No dia 30 de outubro, o Reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da Reclamada em V. N. de Gaia para tentar resolver o problema;
19. O Reclamante, nesse dia, fora atendido por uma colaboradora da Reclamada, de nome _____, que lhe garantiu que iria solicitar ao fabricante os relatórios técnicos, a assim como o orçamento de reparação detalhado;
20. O Reclamante formalizou via email a sua ida ao estabelecimento da Reclamada, doc 2;
21. A referida colaboradora nunca enviou quaisquer documentos ao Reclamante;
22. No dia 8 de novembro de 2023, o Reclamante é surpreendido por um email da Reclamada a oferecer uma reparação de cortesia, doc 2;
23. No mesmo dia o Reclamante respondeu à colaboradora que não aceitava, doc 2;
24. No dia 9 de novembro de 2023, o Reclamante rececionou uma chamada telefónica de uma colaboradora da Reclamada, _____, perguntando por que razão não aceitava a cortesia da Reclamada;
25. O Reclamante explicou que se o fabricante recusou reparar ao abrigo da garantia, não faria sentido a empresas comercializadora reparar o equipamento, tendo recusado a reparação;
26. O Reclamante esclareceu que comprou o equipamento, que este era novo, que estava à data do acidente em perfeitas condições, e que devido a uma anomalia no comando, o drone deixou de responder às instruções enviadas através daquele;
27. O Reclamante informou que o equipamento ainda se encontra na posse da Reclamada;

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

28. O Reclamante informou ainda que o orçamento apresentado era demasiado baixo para os danos sofridos pelo equipamento;

29. A testemunha do Reclamante _____, esclareceu que estava presente aquando do acidente, que o comando do drone deixou de funcionar e que, por isso, o drone não regressou, tendo sofrido um acidente.

3.1.1 Dos Factos

Resultam provados todos os factos.

Por prova documental, factos 1, 2, 3, 4, 5, 7, 10, 11, 15, 16, 20, 22, 23.

Por prova por declaração, factos 6, 8, 9, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

O Reclamante, na audiência de julgamento, reiterou o afirmado na Reclamação inicial, tendo esclarecido detalhadamente o problema dados os seus conhecimentos de engenharia.

3.3 Do Direito

Paralelamente ao regime previsto no Código Civil para a venda de coisa defeituosa ou sem as qualidades asseguradas pelo vendedor (artigos 913.º a 922.º) existe, atualmente, legislação de proteção do consumidor, que ampliou os meios de defesa do comprador/consumidor.

No caso vertente é aplicável a Lei de Defesa do Consumidor, Lei 24/96 de 31/7, dado estarmos perante um contrato de compra e venda celebrado entre profissional e consumidor (art.º 2), definindo-se como “consumidor” *todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Ora, considerando a atividade da Reclamada, tal como resulta dos factos, é inelutável afirmar que se estamos perante uma compra e venda de bem móvel de consumo.

Nos termos do artigo 5.º do DL n.º 84/2021, de 18 de Agosto, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º

Nos termos do artigo 6.º do referido diploma legal, “*são conformes com o contrato de compra e venda os bens que:*

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as actualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda”.*

De acordo com o disposto no artigo 15º do mesmo diploma:

“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.”.*

Enquanto no regime geral, consagrado no Código Civil para a venda de coisa defeituosa, dispõe que compete ao comprador o ónus da prova da existência do defeito da coisa vendida, *no regime previsto para a venda de bens de consumo, artigo 12º, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (nº 1).*

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

Refere-se ainda que a comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais (nº 5).

A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade, artigo 13, nº 1 do DL 84/2021.

Assim, compete tão-somente ao comprador/Reclamante alegar que adquiriu o bem e que este deixou de funcionar, invertendo-se o ónus da prova, passando a competir ao vendedor/Reclamada a prova da conformidade, isto é, de que a coisa não padece da alegada “falta de conformidade” ou defeito

Como se constata, a presunção vale não só para as faltas de conformidade verificadas no momento do contrato, mas também posteriormente.

Este conceito de falta de conformidade não coincide com o de “vício”, “falta de qualidade” ou “defeito”, antes se inserindo numa “*concepção ampla e unitária de não cumprimento*”.

Face à factologia apresentada e provada, a Reclamada não conseguiu ilidir a presunção a favor do consumidor.

Pelo que deve a mesma ser responsabilizada pela situação, restituindo o valor do bem ao Reclamante.

Nos termos do artigo 15º do DL 84/2023, 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.*

Em virtude dos danos provocados pelo acidente, o equipamento não deve ser reparado, aliás foi essa a posição do fabricante, posição que a Reclamada informou, a seu tempo, o Reclamante, pelo que deve o contrato ser resolvido e, conseqüentemente, restituído tudo o que houver sido prestado, cumprindo-se os respetivos normativos legais.

O equipamento encontra-se na posse da Reclamada, pelo que deve, apenas, a Reclamada restituir ao Reclamante o valor de 756,91 Euros.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Relativamente ao ressarcimento dos constrangimentos do processo e tempo perdido, dado o Reclamante viver fora do Porto, existem danos a ressarcir.

No Direito do Consumo, em razão da assimetria entre as partes envolvida, a vulnerabilidade do consumidor, *“os eventuais transtornos, incómodos, angústia e desgosto do consumidor, ainda que com uma expressão económica diminuta, desde que devidamente provados e não derivados de uma sensibilidade particularmente aguçada, são compensáveis”*²

O artigo 12º da Lei de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor tem direito à indemnização dos danos não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos, deve ser fixado o *quantum* artigo 496º, nº 4 do CC, devendo-se atender à *dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes*, artigo 494º.

*«Sem prejuízo, ultrapassada que está a adoção de um critério miserabilista na fixação do montante equitativo da compensação por danos não patrimoniais, não deve, contudo, o julgador ir além do arbitramento de uma quantia que, “dentro dos limites que foi possível ter por provados”, se revele suficientemente elevada para proporcionar ao lesado a necessária reparação, por apelo a “parâmetros de razoabilidade, adequação e justa proporção” e “tendo em conta os dados da experiência comum e um padrão de normal diligência».*³

Nestes termos, julga-se razoável, face ao contexto e prova apresentada, atribuir uma indemnização de danos não patrimoniais no valor de 200, 00 Euros, a ser paga pela Reclamada ao Reclamante.

4. Decisão

² Sentença, Processo n.º 187/2018 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACRC).

³ Cf. Carlos Filipe Costa, A RESSARCIBILIDADE DE DANOS NÃO PATRIMONIAIS NO DIREITO CIVIL E NO DIREITO DO CONSUMO, disponível em: <https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/a-ressarcibilidade-de-danos-nao-patrimoniais-no-direito-civil-e-no-direito-do-consumo/>

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

Nestes termos, declara-se resolvido contrato, pelo que deve ser restituído pela Reclamada a quantia paga pelo Reclamante relativa ao equipamento, no valor de 756,91 Euros, e condena-se, ainda, a Reclamada ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais ao Reclamante, no valor de 200,00 Euros.

Notique-se.

Porto, 02.03.24

A Juiz Árbitro

Maria João Almeida