

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n° 1697/23

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ pede que “██████████” seja condenada a reparar ou a substituir um aspirador *robot*, ██████████ que adquiriu à reclamada no dia 7/12/2021, pelo preço de € 549,99, alegando: no dia 9/1/2023, ao abrigo da garantia, entregou à reclamada o aparelho para reparação de uma avaria num dos sensores de desnível; a reclamada exigiu para o efeito a quantia de € 400, alegando que a dita avaria se devia a mau uso do equipamento; a reclamada não lhe devolveu o aspirador, depois de o reclamante recusar o orçamento apresentado.

A reclamada contestou, invocando: a avaria deveu-se à falta de manutenção e à utilização de detergentes, sendo que o manual de utilizador respectivo e o próprio depósito do equipamento informam que não pode ser utilizado qualquer líquido para além de água; o equipamento não foi levantado pelo reclamante, apesar de se encontrar disponível desde Março de 2023.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

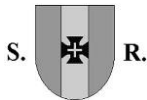
### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

- 1) Em 7/12/2021, o reclamante adquiriu à reclamada um aspirador *robot*, ██████████ ██████████ pelo preço de € 549,99.
- 2) Em Janeiro de 2023, o reclamante entregou à reclamada o aparelho para reparação.
- 3) O aspirador apresentava então mau funcionamento dos sensores de desnível, para cuja reparação a reclamada exigiu ao reclamante a quantia de € 400, alegando que o referido mau funcionamento se devia a falta de limpeza e à utilização de detergentes.
- 4) No manual de utilizador do referido aspirador consta a recomendação de que deve ser usada apenas água e a informação de que os produtos de limpeza e desinfetantes podem corroer o





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

reservatório de água, mas, na página da *internet* da respectiva marca, é feita a alusão a, pelo menos, uma solução de detergente de limpeza utilizável no mesmo aparelho.

5) O reclamante usou no dito equipamento um detergente adquirido pela *internet* a uma empresa que, na respectiva página, o aconselhava para aquele tipo de aparelhos.

6) O aspirador permanece em poder da reclamada.

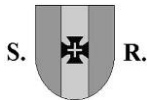
\*

Com interesse para a decisão, não se provou que o reservatório de água do aparelho em questão estivesse corroído nem que a aludida avaria tivesse sido provocada pelo uso referido em 5) ou pela falta de limpeza.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor das declarações do reclamante com os documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), com especial destaque para o manual de fls 39 (aludido no item 5), para o doc. nº 1 junto com a contestação (relatório técnico) e para ambos os docs. juntos pelo reclamante na audiência. Estes consistentes elementos, no essencial concordantes entre si, desencadearam a convicção sobre o mau funcionamento (apenas) dos sensores de desnível – o qual provocou a referida avaria – e sobre as *nuances* que a factualidade tida por assente reflecte quanto às recomendações do uso (ou não) de determinado tipo de detergentes no mencionado aparelho, mas – o que mais releva –, também geraram fundada dúvida sobre a segura possibilidade de afirmação da causa da avaria dos sensores de desnível alegada pela reclamada, ou seja, a (indevida) utilização do aparelho. Com efeito, o reclamante afirmou peremptoriamente que apenas utilizou um detergente recomendado e que este nenhuma repercussão teve no reservatório de água, enquanto a reclamada, para além da referência à possibilidade de corrosão desse reservatório, observada no manual referenciado na 1ª parte do item 4), não aduziu qualquer prova sobre a causa da avaria dos sensores de desnível. Ora, não constituindo tal observação garantia suficiente de que a avaria do mecanismo teve origem na utilização de detergentes não recomendados e podendo a mesma ter também como causa provável a desconformidade dos sensores de desnível quando da entrega do produto ao reclamante, tal dúvida teve de ser necessariamente resolvida contra a reclamada (art. 414º do CPC), por sobre ela recair o ónus da prova de tal alegação, como adiante se dirá.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, compradora/consumidora, e a reclamada, vendedora profissional.

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros – procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos –, bem como que o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 <sup>(1)</sup>, que o vendedor «*tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato*», o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, 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.*»

Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido

---

1 Este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo, é aplicável ao contrato em causa porque celebrado antes da entrada em vigor do do DL 84/2021, de 18/10, que, entretanto, o veio revogar ao proceder à transposição da Directiva (UE) 2019/771.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 3º/1 do mesmo DL que o *«vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue»*.

E, independentemente de culpa do fornecedor, 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»* (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como *«à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos»* (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui não peticionada pelo reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem lhe foi entregue (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, mediante o preceito contido no art. 3º/2 do DL 67/2003, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor: 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»*.

O reclamante fundou a sua pretensão no incumprimento pela reclamada do contrato entre ambos celebrado, uma vez que o aspirador que adquiriu no âmbito deste à reclamada, decorrido pouco mais do que um ano, avariou, não tendo, por isso, as qualidades necessárias para a realização do respectivo fim, determinado pelo objecto do contrato.

As partes divergiram, não quanto à existência do dano – cuja prova, aliás, foi feita –, mas apenas quanto à sua causa: enquanto o reclamante o atribuiu a um defeito original do equipamento, a reclamada alegou que a avaria deste, mau funcionamento dos sensores de desnível, se deveu a falta de limpeza e à utilização de detergentes

Contudo, como se viu, a reclamada não logrou provar a invocada causa do dano, como lhe incumbiria, nos termos do citado art. 3º do DL 67/2003, pelo que se terá de presumir ser o mesmo devido a falta de conformidade já existente à data da entrega do bem.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Procede, pois, a pretensão do reclamante.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, condeno a “[REDACTED]” a reparar ou a substituir o aparelho supra referenciado.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 20/5/23

Alexandre Reis

