



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Reclamação nº 882/2015

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente no [REDACTED]
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED], com sede [REDACTED]
[REDACTED], pedindo a resolução do contrato de compra e venda que celebrou com a reclamada.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 29/11/2013 adquiriu na reclamada um liquidificador Kenwood, pelo valor de 199,90€, que em 2/12/2014 lhe entregou para reparar, no âmbito da garantia.

Foi informada que a anomalia não seria coberta pela garantia devido a ter sido provocada por mau uso, falta de substituição do vedante, tendo-lhe sido apresentado um orçamento para reparação no montante de 94,60€, com o que não concorda pois sempre fez uma utilização normal do equipamento. Face ao tempo entretanto decorrido teve de adquirir um outro.

A reclamada não apresentou contestação.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se deve ser declarada a resolução do contrato.

. Valor da reclamação: 199,90€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

II-FUNDAMENTAÇÃO

DE FACTO



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) Em 29/11/2013 a reclamante adquiriu [REDACTED] um liquidificador Kenwood Processador FP925, pelo valor de 199,90€, que em 2/12/2014 lhe entregou para reparar por o vedante da base do copo se apresentar danificado;

2) Em 15/12/2014 foi contactada e informada pela reclamada de que aquela anomalia não seria coberta pela garantia por a mesma se dever a mau uso, concretamente falta de substituição do vedante do copo, orçando a sua reparação o montante de 94,60€;

3) Por não aceitar essa justificação e orçamento, na mesma data a reclamante formulou uma queixa no livro de reclamações da [REDACTED];

4) A reclamante adquiriu o liquidificador para processar a sopa para o seu filho, ainda bebé, tendo começado a utilizá-lo só cerca de 6/7 meses após a data da compra, e uma vez por semana, por só nessa altura ter passado a alimentar o filho dessa maneira;

5) O liquidificador sempre funcionou bem, o vedante em causa era de borracha e danificou-se no mesmo dia em que o entregou para reparar, permitindo a infiltração de resíduos de alimentos no interior do motor;

6) Entretanto, face ao tempo decorrido e a necessidade de um equipamento desse tipo, a reclamante adquiriu um outro equipamento.



Não se provou que o dano do vedante se tivesse devido a mau uso da reclamante, nomeadamente por falta da sua tempestiva substituição, demasiado aperto e corte do mesmo, ou por haver sido incorrectamente localizado.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 4, 9 e 39, aceites e confirmados pelas partes, quer quanto à sua emissão quer quanto ao seu conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos reclamante e representante da reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes.

Alicerça-se ainda nas declarações da reclamante, quanto à utilização, necessidade e aquisição de novo equipamento, por se mostrarem objectivas e conformes às regras da experiência comum, como tal merecedoras de credibilidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

No referente aos factos não provados, para além do relatório técnico elaborado pela empresa de assistência técnica credenciada pela marca, inserto a fls. 9, nenhum outro dado foi alegado pelo representante da reclamada no sentido de demonstrar de forma segura e inequívoca o mau uso do liquidificador pela reclamante.

Compreensivelmente, não foi além da alegação de ser sua *convicção pessoal* de que o problema possa ter tido causa na má colocação do vedante pela reclamante, nomeadamente por falta de atenção. Juízo hipotético este que, para além de impugnado pela reclamante, aparenta ser pouco crível sabendo-se que ela já vinha utilizando o liquidificador e executando essa tarefa simples há vários meses. Contudo, ainda assim verosímil, não isento de dúvida, mas não mais que isso, o que, reconheça-se, não é suficiente para que o tribunal possa ter por certa e inequívoca a má utilização.

DE DIREITO

A reclamante peticiona, como se disse, se declare a resolução do contrato de compra e venda consubstanciado na aquisição de um liquidificador Kenwood Processador FP925.

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

Segundo o art. 4.º, desta Lei, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam, e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

Atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que o liquidificador adquirido pela reclamante sofre de vício que o desvaloriza, não tendo as qualidades necessárias para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Trata-se, obviamente, de um defeito, de uma falta de conformidade, daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) n.º 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL n.º 84/2008 de 21/05, que



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

Determina este diploma no n.º 1 do art. 2.º ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, estabelecendo de seguida no n.º 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d)¹.

Por seu turno, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º, do referido DL são dois os requisitos da responsabilidade do vendedor: 1) existência de defeito no momento da entrega do bem ao consumidor; 2) manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel ².

Recai, assim, sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado na data da sua entrega e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel, pressupostos claramente satisfeitos e demonstrados pelos factos assentes.

Observe-se, porém, que a falta de conformidade não poderá ser oposta pelo comprador se, no momento em que for celebrado o contrato, tiver conhecimento dela ou não puder razoavelmente ignorá-la, como dispõe o n.º 3, do art. 2.º, do DL citado. Circunstância esta que no caso em apreço não se mostra verificada.

A falta de conformidade em causa consiste na circunstância do vedante da base do copo do liquidificador se haver danificado permitindo a infiltração de resíduos alimentares no motor.

A reclamante alegou que o usou sempre com observância das condições de utilização, e é verosímil que assim tenha sido, mas em seu abono nenhum outro facto adjuvante e probatório ofereceu que o tornasse indubitável. Ficamo-nos unicamente com o seu depoimento.

Por sua vez, a reclamada, pela voz do seu representante, alegou no decurso da audiência de julgamento ser sua *convicção pessoal* de que o problema *poderá* ter tido a sua origem na má colocação do vedante, nomeadamente por falta de atenção da reclamante. Para além deste juízo

¹ Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando: d) não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...).

² Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no n.º 2, do art. 3.º estabeleceu uma presunção a favor do comprador, presumindo-se a existência do defeito na data da entrega se o mesmo se manifestar num prazo de 2 anos, a contar dessa entrega, tratando-se de coisa móvel, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

probabilístico, igualmente nenhum outro dado ou facto como prova da má utilização foi oferecido.

Fica assim uma séria e legítima dúvida para o julgador acerca da verdadeira causa da anomalia, se por deficiente qualidade do material empregue no vedante ou por má utilização do liquidificador. Ora, segundo o nº 2 do artigo 3.º do citado DL 67/2003, “as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos (...) a contar da data de entrega de coisa móvel (...) *presumem-se* existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade”.

Esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, não foi ilidida pela vendedora/reclamada (cfr. art. 350.º do CC), que também não demonstrou que o defeito, pelas suas características ou pela natureza da coisa, não pudesse derivar de causa genética, no sentido de causa anterior à entrega.

Como a falta de conformidade se manifestou no decurso dos 2 anos após a entrega da coisa ao comprador, então, tem de considerar-se, por efeito da presunção legal não ilidida, que já existia no momento dessa entrega. Vale o mesmo por dizer ser a vendedora Fnac responsável perante a compradora pela falta de conformidade, como resulta do artigo 3.º, nº 1, do mesmo DL.

Assim sendo, a consumidora pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato (cfr. art. 4.º, nº 1 do DL 67/2003)³.

Mas para exercer esses mesmos direitos, de acordo com o que dispõe o art. 5º- A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma, sob pena de caducidade, tratando-se ainda de bem móvel, deve o comprador denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado, e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia. Também estes dois requisitos temporais, não infirmados, se têm por respeitados.

Foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que a reclamante denunciou à reclamada o vício apresentado pelo liquidificador e pediu a sua reparação, e face ao inêxito vem pedir agora a resolução do contrato, uma vez que, entretanto, perante o tempo decorrido e a necessidade que tinha de dispor de um equipamento dessa natureza adquiriu um outro.

³ Veja-se neste sentido, Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 3ª ed., págs. 80/89. O consumidor tem ainda direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (art. 12.º, nº1, da Lei 24/96), aqui não peticionados pelo reclamante.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

A resolução consiste na destruição da relação contratual validamente constituída, operada por um acto de vontade de um dos contraentes, com base num facto posterior à celebração do contrato, com o intuito de fazer regressar as partes à situação em que elas se encontrariam se o contrato não tivesse sido celebrado, já que, em princípio, produz os mesmos efeitos da nulidade ou anulabilidade do negócio (art. 433.º do CC)⁴.

O direito à resolução do contrato é um dos casos admitidos na lei para a sua extinção (arts. 432.º a 436.º e 801.º, n.º 2 do CC e 4.º, n.º 1 do DL 67/2003). Trata-se de um direito potestativo, efectiva-se, por regra⁵, por declaração receptícia feita pela parte adimplente à outra parte inadimplente, só por si produtora da resolução, sem necessidade de intervenção do juiz (arts. 224.º, n.º 1 e 436.º, n.º 1), e tem como seu fundamento o incumprimento do contrato⁶.

No âmbito de um contrato de compra e venda de bens de consumo, são muito mais ténues os requisitos objectivos para o exercício do direito de resolução do contrato, tal como para os demais enunciados no n.º 1 do art. 4.º do DL 67/2003 (a reparação da coisa, a sua substituição e a redução do preço). Basta que o prestador entregue uma coisa *não conforme* ao contrato para que o consumidor possa lançar mão de qualquer um deles, estando a sua escolha pelo consumidor, de entre esse elenco de direitos, subordinada apenas às regras gerais do abuso de direito (cfr. n.º 5 do citado art. 4.º e art. 334.º do CC), e no que concerne ao direito de resolução do contrato basta que a desconformidade verificada não seja insignificante (n.º 2 do art. 432.º, n.º 2 do art. 793.º e n.º 2 do art. 802.º do CC)⁷.

Portanto, o direito de resolução não está condicionado a uma situação de mora convertida num incumprimento definitivo como acontece no regime geral. O direito à resolução depende apenas da desconformidade do bem e a única limitação ao seu exercício é o abuso do direito. Ora, só é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelo bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito (art. 334.º do CC).

⁴ Cfr., neste sentido, Antunes Varela, Das Obrigações em geral, vol. II, 7.ª ed., págs. 274/278.

⁵ Porque pode fazer-se também por acordo das partes ou judicialmente (cfr. Pires de Lima e Antunes Varela, Código Civil Anotado, vol. I, 4.ª ed., pag. 412).

⁶ Além das situações de não observância de prazo fixo absoluto, de um termo certo e final contratualmente estipulado, o incumprimento definitivo do contrato justificativo da resolução contratual pode resultar da impossibilidade da prestação, de perda do interesse do credor ou de recusa de cumprimento (arts. 801.º, n.º 1, e 808.º do CC).

⁷ Cfr. neste sentido, Calvão da Silva, ob. cit., págs. 80/81 e 84/87, Paulo Mota Pinto, O Anteprojecto de Código de Consumidor e a venda de bens de consumo, Estudos do IDC, vol. III, Almedina, Outubro 2006, pag. 129, Menezes Leitão, O novo regime da venda de bens de consumo, em Estudos do Instituto de Direito do Consumo, vol. II, Almedina, Janeiro 2005, págs. 57 a 59 e Acórdão do STJ de 30/09/10, Proc. n.º 822/06.9TBVCT.G1.S1, disponível no site do IGFEJ.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

No caso dos autos, os factos não permitem sequer ter por indiciado qualquer abuso de direito, desde logo porque a reclamante deu a oportunidade à reclamada para proceder à reparação do defeito, mas o insucesso de tal intento associado ao tempo decorrido e à necessidade de assegurar a adequada alimentação ao filho bebé naturalmente que a conduziram a adquirir um novo equipamento.

Nenhuma censura suscita, pois, a sua pretensão, e de igual modo não se poderá ter a solução pretendida como desproporcionada e excessiva face aos interesses da reclamada, atentas a natureza da sua actividade comercial e dimensão económica, assim como pelo reduzido valor do equipamento em causa.

Nestes termos, a resolução do contrato mostra-se de acordo com os ditames da boa fé, não traduz exercício ilegítimo de um direito, não é de considerar abusivo o seu exercício (cfr. n.º 5 do art. 4.º do DL n.º 67/2003 e art. 334.º do CC), e estando preenchidos os requisitos exigidos pelos artigos 2.º (al. d) do n.º 2), 3.º e 4.º do DL 67/2003, procede o seu pedido.

Assim sendo, como antes referimos, na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade do negócio jurídico (art. 433.º do CC). E a nulidade tem efeito retroactivo (art. 434.º do CC) , “*visto que a falta de prestação a cargo do devedor deixa a obrigação da contraparte destituída da sua razão de ser, sem embargo da ressalva dos direitos de terceiro e das restrições impostas pela vontade das partes ou pela finalidade da resolução*”⁸, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente (art. 289.º, n.º1, do CC).

Porém, esta regra tem de ser conjugada com diversos preceitos que se destinam justamente a evitar que, por essa via, uma das partes enriqueça, injustificadamente, à custa da outra. Como refere Calvão da Silva, “*no reembolso ao consumidor do preço por força da resolução potestativa do contrato ou da actio quanti minoris, a eventual utilização do produto pelo consumidor pode justificar uma redução do valor a restituir*”⁹. Tal resulta, por exemplo, do espírito do n.º 2 do art. 432.º, n.º 2 do art. 434.º, ou dos n.ºs 1 e 3 do art. 289.º e 290.º, todos do CC¹⁰.

Há, pois, que ponderar os interesses em jogo no caso concreto e relevar razões de proporcionalidade e de devida consideração pelo equilíbrio contratual, pois se tal não for tido em

⁸ Antunes Varela, ob. cit., pág. 108.

⁹ Na obra já citada, a fls. 85.

¹⁰ Cfr. neste sentido o Acórdão do STJ de 30/09/10 já citado.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

conta poderá resultar um desequilíbrio ou benefício injustificado. Resta, então, apurar qual a medida do valor a restituir pela reclamada.

Naturalmente, a reclamante terá de restituir o liquidificador, só que o mesmo já não está no estado em que lhe foi entregue. Utilizou-o e dele beneficiou, pelo menos durante cerca de meio ano, com natural, mesmo que ligeira, degradação dos seus componentes. Tal facto importa, sem dúvida, desvalorização do mesmo, razão pela qual a reclamada só pode ser condenada a restituir o valor que o mesmo por aquelas circunstâncias tiver à data do trânsito em julgado desta decisão.

Sabendo-se que a reclamante pagou pela sua aquisição o montante de 199,90€, nos termos do art. 566.º, nº 3 do CC fixa-se esse valor em 125,00€.

Deste modo, e nestes termos, procede a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, devendo, conseqüentemente, a reclamante restituir à reclamada o liquidificador Kenwood, e esta restituir à reclamante o montante de 125,00€.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 17/04/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)