




REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n.º 1771/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████████████████ pediu que “██████████████████████
██████████████████████” fosse condenada na resolução do contrato que com ela celebrou em 8/6/22, mediante o qual esta se obrigou a equipar a sua habitação com um sistema de alarme com câmara de vigilância, pelo preço de € 454,08 como entrada, sendo o valor restante a pagar em mensalidades de € 53,07 cada. Mais alegou que: tendo pago, para além da entrada, onze mensalidades, a câmara de vigilância, contrariamente ao acordado, nunca foi instalada, apesar de a reclamante ter contactado a reclamada várias vezes, solicitando tal instalação, e de esta até ter sido agendada para várias datas, sem que o técnico da reclamada haja comparecido; a reclamante comunicou à reclamada a sua intenção de desistir do serviço, invocando o alegado incumprimento, e cancelou a autorização de débito directo das mensalidades.

Concluiu, esclarecendo que apenas pretende a devolução da parte do valor das onze mensalidades que pagou correspondente ao serviço da camara de vigilância de que não usufruiu e que computou em € 220.

A reclamada não contestou nem compareceu na audiência.

*

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

Fixo a este procedimento o valor de € 674,08.

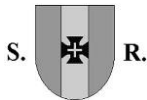
II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 8/6/22, a reclamante e a reclamada celebraram um contrato mediante o qual esta se obrigou a equipar a habitação daquela com um sistema de alarme dotado de câmara de vigilância, pelo preço que deveria ser pago com a entrada de € 454,08 e com subsequentes mensalidades de € 53,07 cada.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

2) A reclamante pagou à reclamada a dita entrada e onze de tais mensalidades.

3) Contrariamente ao acordado, a reclamada nunca instalou a câmara de vigilância, apesar de a reclamante a ter contactado várias vezes, solicitando tal instalação, e de esta até ter sido agendada para várias datas, sem que o técnico da reclamada haja comparecido.

4) A reclamante cancelou a autorização de débito directo das mensalidades, em Maio de 2023, e comunicou à reclamada a sua intenção de desistir do serviço, invocando o alegado incumprimento, em Junho seguinte.

*

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 dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) – com particular saliência para o contrato de 8/06/2022 e o seu cancelamento (21/06/2023) – com o das declarações da reclamante, sendo que estes consistentes elementos, no essencial concordantes entre si, corroboraram a desconformidade da prestação da reclamada descrita na factualidade.

*

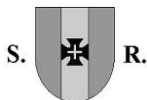
O DIREITO

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 contratos –, bem como responsabiliza o fornecedor de bens que, para além do mais, viole o dever de informar pelos danos que causar ao consumidor (cf. arts. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta dos arts. 1º, 3º, 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

consumidores na compra e venda de bens de consumo) ⁽¹⁾ que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens «*conformes com o contrato de compra e venda*», o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente:

(i) corresponder «*à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade*» e que detenham «*a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato*»;

(ii) corresponder «*à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato*» e corresponder «*à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, 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 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.

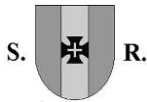
Estipula o art. 12º/1 do mesmo DL que o «*profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*».

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «*o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato*» (cf. art. 15º/1 do DL 84/2021, 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 foi entregue ao consumidor (cf. art. 342º/1 do CC) ⁽²⁾.

1 Aplicável ao contrato em causa porque celebrado após a entrada em vigor do diploma (cf. art. 53º).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A reclamante fundou a sua pretensão no incumprimento pela reclamada do contrato entre ambas celebrado, uma vez que o sistema de alarme que lhe adquiriu no âmbito deste, nunca chegou a ser equipado com a câmara de vigilância com que a mesma se obrigara a dotá-lo, não tendo, por isso, as qualidades necessárias para a realização do respectivo fim, determinado pelo objecto do contrato.

A reclamante logrou demonstrar esse incumprimento.

E, atendendo a todas as apuradas circunstâncias do caso concreto e as vicissitudes do comportamento da reclamada, à luz do critério de um contraente normal ou mediano colocado na posição da reclamante, mostra-se objectivamente justificada a perda de confiança que invocou na manutenção dos efeitos do contrato, ou seja, na possibilidade de o sistema de alarme vir a ser equipado, em tempo útil, com a câmara de vigilância tal como a reclamada se obrigara.

Destarte, é claramente procedente a pretensão da reclamante ao reconhecimento da resolução contratual, com efeito retroactivo, devendo as partes, em princípio, restituir tudo o que prestaram (arts. 433º e 289º do CC).

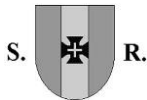
Aliás, por força do disposto nos nºs 9 e 10 do art. 11º do citado DL 84/2021, após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução e, se tal for incumprido, este tem o direito à devolução em dobro do montante pago, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar.

E, nos termos dos nºs 4 e 8 do art. 20º do mesmo diploma, o exercício do direito de resolução do contrato determina, quanto ao consumidor, a sua obrigação de devolver os bens ao profissional, a expensas deste, o qual deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito.

Não podendo a reclamante restituir o benefício que colheu ao longo de onze meses com o gozo da parte do equipamento que a reclamada efectivamente proporcionou, mostra-se serem

2 Porém, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, mediante o preceito contido no art. 13º do citado DL 84/2021, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor: 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*» (nº 1), apenas cabendo «*ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem*» após o decurso de tal prazo (nº 4).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

equitativas a quantia mensal de € 33,07, que aquela (implicitamente) propôs como contrapartida de tal benefício, bem como a correspondente quantia mensal de € 20 cuja devolução pede nos autos.

Procede, pois, a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por isso, condeno a reclamada “[REDACTED]” a ver reconhecida a resolução do contrato entre ambas celebrado, com efeito retroactivo, devendo as partes, conseqüentemente, restituir reciprocamente:

- a) a segunda, a quantia de € 674,08 (seiscentos e setenta e quatro euros e oito cêntimos);
- b) a primeira, o equipamento instalado, devendo a segunda proceder à sua remoção, a título gratuito.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 14/2/24

Alexandre Reis

Alexandre Reis

