**Processo n.º 2885/2020/MB**

**Reclamante**:

**Reclamada:**

***SUMÁRIO***

*1º- É ónus do vendedor ilidir a presunção de falta de conformidade do bem móvel vendido manifestada no prazo de 2 anos após entrega do bem vendido ao comprador.*

*2º-Qualquer um dos específicos direitos que o legislador concede ao comprador no n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (direito à substituição, direito à reparação, sem encargos, direito à redução do preço e direito à resolução do contrato) depende da verificação de dois pressupostos essenciais: (i) a existência de uma falta de conformidade entre, por um lado, o bem entregue (inicialmente ou em substituição) pelo vendedor e, por outro lado, o contrato; (ii) anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega (inicial ou de substituição) do bem.*

*3º- Subsistindo dúvidas sobre essa falta de conformidade, tal equivale à falta de prova de que tal não conformidade seja imputável ao comprador (cfr. artigo 3º, do DL nº 67/2003 e artigos 414º, do CPC e 346º, do CC).*

## I – RELATÓRIO

**1.1** A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo a resolução do contrato de compra e venda da salamandra a lenha

comprada à reclamada pelo valor de €1.047,87;

Alegou no essencial que a salamandra nunca funcionou nas devidas condições e que, não obstante as várias reparações feitas entende que os defeitos se mantêm e pretende, por isso, a resolução, do contrato.

Como meios de prova juntou 6 documentos e arrolou 1 testemunha.

**1.2.** A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

**1.3.** A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, Contestação da qual resulta:

***1.*** *A Reclamada é uma sociedade comercial anónima, cujo objeto social é "A construção, promoção, criação e exploração, por qualquer forma legalmente permitida, de todo o tipo de estabelecimentos destinados à comercialização, por qualquer modalidade, de materiais, máquinas, produtos e ferramentas destinadas à construção, instalação, jardinagem, decoração e bricolage, tanto de casas, edifícios e escritórios, bem como de jardins ou zonas de recreio, públicas e privadas, e ainda a importação, exportação, aluguer de bens e a prestação de serviço tais como manutenção, montagem e reparação de todo o tipo de máquinas e instalações. O exercício da atividade de intermediário de crédito.", conforme certidão permanente do registo comercial da a qual poderá ser consultada em através do código*

***2.*** *No dia 27/10/2018 foi adquirido pela Reclamante, na loja propriedade da Reclamada, uma salamandra de ferro fundido, a lenha, com a descrição constante na fatura de compra, com a referência n.º conforme fatura junta pela Reclamante aos autos.*

***3.*** *O equipamento foi instalado em novembro de 2018, porém, contrariamente ao alegado pela Reclamante, a instalação foi levada a cabo pela empresa pessoa coletiva n.º.*

***4.*** *Com efeito, a Reclamada, que se dedica à comercialização de artigos de bricolage, jardim e decoração, não presta serviços de montagem, instalação e reparação.*

***5.*** *Tais serviços, são, por sua vez, prestados por terceiros.*

***6.*** *A Reclamada dispõe de uma rede de parceiros que se dedicam à prestação dos serviços mencionados acima, informando os seus clientes, que, se pretenderem, podem solicitar a esses parceiros a realização dos serviços de instalação.*

***7.*** *Deste modo, caso pretendam, os clientes da Reclamada podem celebrar o contrato de prestação de serviços de instalação com tais parceiros, mediante o pagamento de orçamento elaborado por estes.*

***8.*** *Verificamos, assim, a existência de dois contratos: um contrato de compra e venda de bens de consumo, realizado entre a Reclamante e a Reclamada, e um contrato de prestação de*

*serviços de instalação, celebrado entre a Reclamante e o prestador de serviços, do qual a Reclamada não é parte.*

***9.*** *No tocante ao contrato de prestação de serviços, a Reclamada, não intervém como parte, nem da fixação das condições contratuais, nomeadamente, preços, prazos de cumprimento da instalação e procedimentos de montagem.*

***10.*** *Do mesmo modo, a Reclamada não mantém, nem manteve, qualquer relação de subordinação para com esses parceiros instaladores, não lhe cabendo a si qualquer poder de direção e disciplinar para com estes.*

***11.*** *Pois bem, durante o período de garantia do artigo adquirido, em dezembro de 2018, a Reclamante dirigiu-se à loja por forma a reclamar de uma infiltração na tubagem da salamandra.*

***12.*** *A Reclamada prontamente comunicou a infiltração aos serviços de instalação, que se deslocaram ao local da instalação e retificaram a tubagem infiltrada, tendo a situação ficado corrigida.*

***13.*** *Em novembro de 2019, decorrido um ano após a compra, a Reclamante contacta a Reclamada, com vista a solicitar uma assistência técnica à salamandra, alegando que em certos locais, verificava a pintura a lascar.*

***14.*** *Neste sentido, a Reclamada procedeu à abertura da Assistência Técnica N.º . em novembro de 2019, encaminhando a questão para o fornecedor do artigo, com sede em*

***15.*** *No dia 20/11/2019, a Reclamada recebe o parecer do fornecedor, no qual informa que o lascamento da tinta dever-se-ia à limpeza do artigo com produtos abrasivos, não obstante, por gesto comercial, autorizou o envio de um kit de pintura, conforme* ***Doc.1****, que se junta e se dá por integralmente reproduzido.*

***16.*** *Também como gesto comercial, a Reclamada, a suas expensas, solicitou a deslocação de um técnico, para proceder à pintura da salamandra, tendo a situação sido regularizada.*

***17.*** *Mais tarde, em dezembro de 2019, a Reclamada recebe uma nova reclamação da Reclamante, informando que os vidros da salamandra se encontram soltos.*

***18.*** *A Reclamada procede à abertura de nova com o N.º também encaminhada para o fornecedor.*

***19.*** *O fornecedor informa a Reclamada, que os vidros se soltam devido ao desgaste do cordão de isolamento, por sua vez uma peça de desgaste, que requer manutenção.*

***20.*** *No entanto, também esta situação foi retificada, tendo sido realizada a substituição do cordão, autorizada pelo fornecedor, conforme cópia do email que se junta como* ***Doc.2*** *e se dá por integralmente reproduzido.*

***21.*** *Por último, em janeiro de 2020, a Reclamada recebe novo pedido de assistência da parte da Reclamante, na qual alegou novo lascamento da pintura da salamandra.*

***22.*** *O qual deu origem à Assistência Técnica N.º  também reportada ao fornecedor do artigo.*

***23.*** *Que, por gesto comercial, solicitou a recolha do artigo para as suas instalações, a fim de retificar todas as desconformidades que pudessem ser detectadas (vide, novamente,* ***Doc.2****).*

***24.*** *Neste sentido, a salamandra foi entregue à Reclamada em outubro, tendo esta efetuado a nova instalação, com tubagem e componentes novos.*

***25.*** *Esta nova instalação foi realizada pelo instalador,  pessoa colectiva n.º*

***26.*** *Devido a defeitos na instalação, efetuada pela empresa  verificou-se uma inundação no local da instalação, a qual foi reportada à Reclamada.*

***27.*** *Reforce-se, que a Reclamada não teve qualquer intervenção na instalação realizada, sendo esta da inteira responsabilidade do instalador,*

***28.*** *O qual se demonstrou disponível para comparecer no local da instalação e retificar a tubagem, sendo que a Reclamante recusa novas intervenções, requerendo a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamada.*

***29.*** *Conforme cópia da comunicação remetida pelo instalador à Reclamada, que se junta como* ***Doc.3*** *e se dá por integralmente reproduzida.*

***30.*** *Ora, da análise à factualidade exposta acima, verifica-se que, sempre que a Reclamante denunciou defeitos no artigo, a Reclamada prontamente procedeu à abertura das assistências técnicas, tendo sempre dado resposta às desconformidades apresentadas.*

***31.*** *Inclusivamente em questões que não estariam abrangidas pela garantia legal do artigo, pois resultariam de má utilização do artigo, (vide, novamente,* ***Doc.1****), a Reclamada retificou as mesmas, sem custos para a Reclamante.*

***32.*** *Nos termos do artigo 4.º do Decreto-Lei N.º 67/2003 de 08 de abril, sempre que um cliente da Reclamada (neste caso, a Reclamante), denuncie uma desconformidade num artigo adquirido nos seus estabelecimentos, o qual se encontre abrangido pelo prazo de garantia, assiste à Reclamada, o direito de encaminhar o processo para o respetivo departamento técnico, a fim de apurar as causas das desconformidades apresentadas.*

***33.*** *Para o efeito, nos termos do artigo 4.º, assiste à Reclamante, o prazo máximo de 30 dias para analisar as desconformidades do artigo, não estando a Reclamada, automaticamente obrigada a reparar, substituir ou devolver o preço, sempre que um cliente seu alegue que o artigo adquirido é defeituoso.*

***34.*** *Tendo a Reclamada o ónus de provar que os artigos que comercializa são conformes com o contrato de compra e venda (vide artigo 2.º do Decreto-Lei N.º 67/2003), assiste-lhe a legitimidade de analisar o artigo e apurar a origem das desconformidades apresentadas.*

***35.*** *Uma vez que a garantia legal não operará nas situações de desgaste do equipamento, decorrentes da sua utilização normal, bem como perante a má utilização ou manutenção por parte dos seus clientes.*

***36.*** *Atualmente, atenda a prova documental junta e a prova testemunhal a produzir, o equipamento encontra-se funcional, não apresentando quaisquer desconformidades.*

***37.*** *Todavia, e uma vez que a Reclamada denunciou nova desconformidade, resultante da humidade da tubagem, do excesso de fumo e da produção de odores, antes da Reclamada proceder à devolução do preço pago, assiste-lhe a legitimidade de analisar o equipamento e apurar a origem das desconformidades denunciadas.*

Como meios de prova juntou 3 documentos e arrolou 1 testemunha.

*

Notificadas as partes, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 5 do artigo 6º-B da Lei n.º 1-A/202, de 19 de março, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 4-B/2021, de 01 de fevereiro, a reclamada, expressamente e por escrito, requereu a realização da presente audiência via ZOOM, pedido que foi deferido.

A audiência realizou-se, assim, com a presença da reclamante e da testemunha por si arrolada bem como da testemunha arrolada pela reclamada que presencialmente no Centro de Arbitragem prestaram o seu depoimento.

Declarada aberta a audiência começou por realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, se frustrado.

## II- <u>Objeto do litígio</u>

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito que se arroga titular, e que a reclamada não reconhece,

nomeadamente o direito à resolução do contrato com a consequente devolução do preço pago à reclamada.

**III- Saneador**

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

**IV- Fundamentação**

**Da Fundamentação de Facto**

**4.1.Factos provados**

Julgam-se provados os seguintes factos essenciais para a decisão da causa:

**a)** Em 26-10-2018, a reclamante adquiriu para uso pessoal, por compra na loja da reclamada uma salamandra de ferro fundido a lenha marca pelo valor de €1.047,87 que incluída o bem e a sua instalação; - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

**b)** Em dezembro de 2018 a reclamante, reportou, pela primeira vez, junto da reclamada, a existência de infiltrações na tubagem da salamandra – Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestado pela reclamada;

**c)** Em novembro de 2019 a reclamante, reportou junto da reclamada, que a pintura da salamandra estava a lascar– facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestado pela reclamada;

**d)** A 20 de novembro de 2019 a reclamada, depois de receber parecer do fornecedor, autorizou o envio, para a reclamante, de um kit de pintura - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação;

**e)** A reclamada, a expensas suas, solicitou a deslocação de um técnico para proceder à pintura da salamandra, tendo a situação da pintura ficado, nessa altura, regularizada - Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e no artigo 16º da contestação;

**f)** Em dezembro de 2019 a reclamante, reportou junto da reclamada que os vidros e os parafusos da salamandra se encontravam soltos – Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada no artigo 17º da contestação;

**g)** A situação foi rectificada tendo sido realizada a substituição do cordão - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

**h)** Em janeiro de 2020 a reclamante reportou à reclamada um novo lascamento da pintura da salamandra - Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada na sua contestação;

**i)** A salamandra foi recolhida pela reclamada para as suas instalações a fim de rectificar todas as desconformidades que pudessem ser detectadas - Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada na sua contestação;

**j)** A salamandra só foi entregue à reclamante em outubro de 2020 tendo a reclamada procedido a nova instalação com tubagem e componentes novos – Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada na sua contestação;

**k)** A reclamante a 02 de novembro de 2020, e na sequência de uma noite chuvosa, reportou à reclamada nova infiltração na tubagem da salamandra – Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada na sua contestação;

**l)** A reclamante ao ligar a salamandra verificou que esta começou a derramar um líquido pastoso de cor amarela e com um fumo e odor intensos – Facto que se julga provado com base depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada na sua contestação;

**m)** A reclamante por temer a existência de uma intoxicação devido ao intenso fumo e odor provocado pelo acendimento da salamandra não voltou a ligar a mesma – Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada na sua contestação;

**n)** A reclamada propôs à reclamante voltar a analisar o equipamento, o que foi recusado pela reclamante – Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e não contestada pela reclamada na sua contestação;

**4.2 Factos essenciais não provados**

Com pertinência e relevância para a boa decisão da causa, julgo não provado que as anomalias na salamandra – humidade da tubagem, excesso de fumo e produção de odores – se devam ao manuseamento indevido da salamandra por parte da reclamante.

A reclamada não apresentou nenhuma prova que permitisse sustentar que a reclamante dera má utilização à salamandra, expressão que, de resto, é muito genérica, não identificando nenhuma conduta em particular, nem sequer um tipo de utilização imprópria que esteja na origem do aparecimento do alegado líquido amarelo pastoso e com intenso fumo e mau odor mencionados pela reclamante.

## V- <u>Motivação</u>

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º-1 e 607º -2 a 4, do CPC, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6). Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré- estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº. 371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas por ambas partes, designadamente nas declarações prestadas em

audiência de julgamento pela reclamante e pelas testemunhas, , recorrendo ainda ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, importa assinalar que a reclamante, nas suas declarações de parte, revelou ter um conhecimento concreto e, portanto, preciso sobre a(s) alegada(s) falta(s) de conformidade concretamente manifestada(s) mas sobretudo sobre as circunstâncias em que tal(ais) anomalia(s) se revelou(aram) o que levou o Tribunal a considerar as suas declarações para efeitos da formação da convicção quanto aos factos provados do ponto 4.1 *supra*.

Acresce que a reclamante soube precisar em termos cronológicos e temporais quando verificou existir os danos na salamandra, pelo que no que tange à decisão em matéria de facto sob ponto 4.1. deste aresto, atinente a asserção alegada pela reclamante na reclamação, em face do acervo probatório carreado e produzido nestes autos, ficou o Tribunal convencido, quanto à realidade do facto, pelo que julgou os mesmos provados (artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e artigo 414.º do Código de Processo Civil).

Competia à reclamada demonstrar essa causa de uso inapropriado ou anómalo da adquirente, designadamente, a revelação de má utilização da salamandra.

Ora a reclamada nada mais demonstrou para além do que é espelhado no doc. n.º 3 em que é dada a indicação que a instalação da salamandra terá sido bem executada.

Assinale-se que, em termos de probatórios, a dúvida sobre a realidade dum facto, acarreta como consequência, no caso, a não prova da má utilização no equipamento como causa da anomalia do mesmo – Cfr 414º, do Código de Processo Civil e 346º, do Código Civil.

**Fundamentação de Direito**

A situação concretizada nos factos apurados nos autos integra, sem nenhuma dúvida, o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04[1]. Cabe, desde logo, no seu âmbito "objectivo" de aplicação, uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objecto um bem de consumo (art. 1.º-A/1). E também, em segundo lugar, no respectivo âmbito "subjectivo", dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-a)] e, por outro lado, um *profissional* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-c)]. A reclamante, porque comprou a salamandra para uso pessoal e familiar, é um *consumidor*. A reclamada, porque a vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

Qualquer um dos específicos "remédios" que o legislador concede ao comprador no n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (direito à substituição, direito à reparação, sem encargos, direito à redução do preço e direito à resolução do contrato) depende da verificação de dois pressupostos essenciais: (i) a existência de uma *falta de conformidade* entre, por um lado, o bem entregue (inicialmente ou em substituição) pelo vendedor e, por outro lado, o contrato; (ii) *anterioridade* da falta de conformidade em relação ao momento da entrega (inicial ou de substituição) do bem.

A "*conformidade é uma relação deôntica entre duas entidades, a relação que se estabelece entre algo como é e algo como deve ser*"[2]. A inexistência dessa relação de conformidade, ou seja a existência de uma *desconformidade* entre a coisa e os parâmetros do contrato (entre a coisa como é e a coisa como deve ser), corresponde à violação do *dever principal do vendedor*: "*o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda*" (art. 2.º/1).

Uma salamandra que ao ligar liberta fumo e odor intensos, cessando de operar, de desempenhar a sua função, é, seguramente, uma coisa não conforme ao contrato de compra e venda. A integridade de salamandra e o seu funcionamento normal, sem fumos e odores intensos e sem libertação de líquidos pastosos, são daquelas "*qualidades (...) habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem*" [art. 2.º/2-d)]. A falta dessas

[1] Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação de proveniência, adiante se mencionarem.
[2] Carlos Ferreira de Almeida, Direito do Consumo, Almedina, 2005, p. 159.

qualidades – falta que, no caso, se acha provada – permite presumir, nos termos do art. 2.º/2-d), a falta de conformidade da salamandra ao contrato de compra e venda.

Como vimos, além da falta de conformidade, os "remédios" que a lei concede ao comprador-consumidor (entre os quais se conta o direito à resolução) dependem de um outro pressuposto: a anterioridade da falta de conformidade em relação à entrega (inicial ou de substituição[3]). É o que resulta da norma do art. 3.º/1: "*O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue*". O que implica esta outra proposição normativa: o vendedor não responde pela falta de conformidade que surja depois da entrega.

Facilitando a prova da anterioridade, o legislador no n.º2 do mesmo art. 3.º estabelece uma presunção: "*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*".

Isto posto, revertendo à situação dos presentes autos, as anomalias alegadas e julgadas provadas sob o ponto 4.1 consistem, seguramente, em "defeitos" que privam o bem de algumas daquelas "qualidades (...) habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (artigo 2º n.º 2 al. d)). A falta de tais qualidades permite presumir, nos termos do artigo 2º n.º 2 al. d), a falta de conformidade da salamandra com o contrato de compra e venda.

Por outro lado, no caso, a falta de conformidade manifestou-se dentro do período temporal de garantia ( 2 anos).

É, pois, de presumir a sua anterioridade em relação ao momento da entrega. Se se provasse o fato de as anomalias detectadas se devessem a manuseamento indevido da salamandra por parte da reclamante, tal presunção afastar-se-ia. Tal fato, não foi, porém, provado.

Procede, portanto, a pretensão do reclamante.

---

[3] Segundo o art. 5.º/6, "*Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel*".

## VI- DECISÃO

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente procedente, declarando-se resolvido o contrato de compra e venda, condenando-se a reclamada na devolução do preço de €1.047,87 ( mil e quarenta e sete euros e oitenta e sete cêntimos) pelo pela reclamante com a compra da salamandra**

*O valor do processo fixa-se em* **€1.047,87 (mil e quarenta e sete euros e oitenta e sete cêntimos)**, *nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*

*Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.*

*Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos a para os efeitos do já mencionado regulamento.*

*Guimarães, 10 de maio de 2021*

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)