TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 3116/2021/RN

Reclamante:

Reclamada: !

SUMÁRIO

1. *No domínio das vendas de bens de consumo, o legislador estabeleceu um conjunto de medidas tendentes à proteção do consumidor decorrentes dos princípios fundamentais estabelecidos no âmbito da LDC (Lei de Defesa do Consumidor);*

2. *Na venda de um bem de consumo, designadamente, umas sapatilhas, a falta de conformidade desse bem com o contrato presume-se no elenco de hipóteses consagradas no n.º 2 do art. 2º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 08 de abril;*

3. *Mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios-índice previstos no n.º 2 do artigo 2.º, o consumidor pode prevalecer-se de qualquer um dos direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, não sujeitos a qualquer hierarquia no seu exercício (artigo 4.º, n.º 5, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito) e, cumulativamente, o direito de indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil) quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º 1);*

4. *Para que possa exercer os direitos que lhe assistem, compete ao consumidor alegar e provar os factos base da presunção e que eles se manifestaram dentro do prazo da garantia legal imposta pelo Dec. Lei n.º 67/2003 (no caso, tratando-se de um bem móvel, 2 anos); já à reclamada (vendedora), para se ilibar da responsabilidade, incumbirá alegar e provar que a causa do mau funcionamento é posterior à entrega da coisa vendida e imputável ao comprador (designadamente por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito.*

I- Relatório

1.1. A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso da quantia de €79,95 (setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos) pela não conformidade do bem de consumo que adquiriu decorrente do facto de aquele apresentar defeito.

1.2. A causa de pedir e o pedido constantes da reclamação inicial não foram objeto de alteração, pelo 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 oral, dando por reproduzido o alegado em sede de mediação em requerimento apresentado nos presentes autos a 23.12.2021, e do qual resulta, em suma, que não assiste razão à reclamante porquanto as sapatilhas não apresentam qualquer defeito, respeitam todos os requisitos de segurança, desde logo porque tinham apostas uma etiqueta com as informações necessárias à tomada de decisão do consumidor no momento da compra.

II- Objeto do litígio

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há duas questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução do contrato de compra e venda de um par de sapatilhas na loja da reclamada.

III- Saneador

A audiência arbitral realizou-se com a presença da Reclamante e da Reclamada representada pela sua Ilustre Mandatária com substabelecimento junto aos autos.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes presentes

na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A 18-10-2021 a reclamada vendeu à reclamante um par de sapatilhas com a referência (sapato) pelo valor de €79,95 (setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos) - facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e **doc. n.º 1** junto com a contestação;

b) A reclamante pagou o valor de €30,00 (trinta euros) porque procedeu à troca de uma camisola, com a referência que lhe haviam oferecido - facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e **doc. n.º 1** junto com a contestação;

c) A reclamante no dia em que adquiriu as sapatilhas experimentou-as e com elas circulou na loja da reclamada - facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e da testemunha

d) A 22-11-2021 a reclamante apresentou reclamação na loja da reclamada por entender que as sapatilhas não ofereciam segurança em pisos molhados e não apresentavam o mínimo de aderência - facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante;

e) No decorrer da audiência arbitral realizada a 23.02.2022 a reclamante calçou as sapatilhas e com elas circulou dentro da sala de audiência em local onde foi propositadamente colocada água no piso, não tendo sido detetada qualquer anomalia – Facto que se julga provado por conhecimento pessoal das partes;

4.2 Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) O bem (um par de sapatilhas) não é conforme com o contrato ou que, apesar do defeito se ter manifestado posteriormente à entrega do bem, já existia nesse momento;

b) Que a funcionária da reclamada tenha garantido à reclamante, aquando da compra das sapatilhas, que estas tinham sola antiderrapante;

c) Que o par de sapatilhas não tenha aderência em pisos molhados.

V- <u>Motivação</u>

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes, às declarações da reclamante e ao depoimento da testemunha em sede de audiência arbitral 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 algo superficial e, portanto, impreciso sobre a(s) alegada(s) falta(s) de conformidade concretamente manifestada(s) mas sobretudo sobre as circunstâncias em que tal(ais) suposta(s) anomalia(s) se revelou(aram), tanto mais que disse a reclamante que as sapatilhas não tinham aderência em pisos molhados identificando um único local onde afirmou que quase caiu quando as usou, um passadiço na cidade de

Contudo não apresentou qualquer fotografia do identificado local por forma a se determinar se, por exemplo, o referido local possui alguma caraterística que pudesse, eventualmente, provocar tal instabilidade.

Acresce que não provou a reclamante que no dia e hora em que passou a tal local o pavimento não tivesse qualquer substância que, desde logo, pudesse provocar alguma instabilidade.

Assim, 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, não ficou o Tribunal convencido, para além da dúvida razoável, quanto à realidade do facto, pelo que julgou os mesmos não provados (artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e artigo 414.º do Código de Processo Civil).

Concretizando: no depoimento que a reclamante prestou em sede de audiência arbitral reiterou que em pisos molhados as sapatilhas não tinam qualquer aderência e lhe provocavam a queda.

Perante tal facto, quer a reclamante, quer o tribunal, por intermédio da Juiz Arbitro designada para o processo arbitral tiveram a oportunidade de verificar e calçar o par de sapatilhas tendo sido derramada água no piso para verificar se, de fato, as sapatilhas não eram aderentes e provocaram a queda.

Nem o tribunal e mesmo a própria reclamante detetaram a existência de qualquer dificuldade ao andar com as sapatilhas com o piso molhado.

Assim e ao contrário do alegado pela reclamante as sapatilhas encontravam-se em ótimo estado, apresentavam um nível de conforto considerável e em andamento não apresentavam qualquer instabilidade que, ainda que em piso molhado, pudesse levar a dizer que em situações semelhantes provocariam a queda da reclamante ou de qualquer outra pessoa.

Acresce que não deixou este tribunal de ter em consideração que a loja da reclamada não é uma loja de artigos de desposto vocacionada, desde logo, com produtos especificamente adaptados a caminhadas ou passeios, tratando-se de uma loja de vestuário e calçado casual.

VI- <u>Da Fundamentação de direito</u>

Depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aferir, num primeiro

momento, se a situação em causa nos presentes autos se subsume ao âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

Quem alega direitos tem de comprovar os factos que os consubstanciam nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 342º n.º 1 do CC.

Um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – cfr. artigo 3º e 4º da Lei 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor (LDC)[1], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003 e em vigor à data da compra do veículo automóvel).

E entende-se ser de aplicar a legislação supra identificada porquanto o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro publicado a propósito da transposição para o Direito português de duas diretivas europeias, a Diretiva (UE) 2019/770, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais, e a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens aplicar-se-á em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, o dia 1 de janeiro de 2022, o que não é o caso dos presentes autos.

Por via do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, foi transposta, para a ordem jurídica portuguesa, a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio (doravante "Diretiva") "sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas", estabelecendo-se, entre nós, um regime especial aplicável à compra e venda de bens de consumo e outros contratos de consumo,

[1] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913º e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.

tendente a assegurar a proteção dos interesses do consumidor em face da incontornável assimetria de formação, informação e conhecimentos no quadro das relações jurídicas estabelecidas com um profissional, no exercício da sua atividade, a qual se projeta, nomeadamente, e com particular expressão, na determinação do objeto que concretamente deve ser prestado e a sua conformidade com o que foi convencionado entre as partes.

Assim, em termos bastante próximos da definição plasmada na Lei n.º 24/96, de 31 de julho[2], nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 67/2003, considera-se *consumidor* "aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios" [artigo 1.º-B, alínea a)], contendo já este segmento derradeiro da definição uma referência ao *profissional*, categoria na qual se inscreve o *vendedor*, ou seja, "qualquer pessoa singular ou coletiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua atividade profissional" [artigo 1.º-B, alínea c)].

É assim evidente que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo sujeita à disciplina normativa do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na medida em que em causa está a celebração de um **contrato de compra e venda de um bem de consumo**, em que a reclamante, porque o adquiriu para uso pessoal, é um *consumidor*, e a reclamada, porque vendeu o referido bem no exercício da sua atividade económica com escopo lucrativo, é um *profissional*.

POSTO ISTO

Aquilo que, no regime legal que regula a venda de bens de consumo (Dec.-Lei nº 67/2003, alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008), se designa como falta de conformidade com o contrato corresponde à noção tradicional de defeitos do bem.

O art. 2º, no seu n.º 2, veio consagrar um sistema de presunções ilidíveis (de falta de conformidade dos bens), com base numa formulação negativa, como também

[2] Lei de Defesa do Consumidor, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

afastou a exigência de verificação cumulativa dos critérios para o funcionamento da presunção.

Para Calvão da Silva *in* Venda de Bens de Consumo – Comentário, Revista, Aumentada e Atualizada, 4.ª ed., Almedina, Coimbra, 2010, p.84., *os critérios presuntivos de determinação da não conformidade são de duplo sentido, pois, por um lado, facilitam a prova ao vendedor para que mostre no caso em concreto a coexistência dos critérios, e, por outro lado, podem servir de prova de falta de conformidade ao consumidor se este demonstrar a não verificação de qualquer um dos critérios no caso em concreto.*

Como se explicitou no Ac. do STJ de 20/03/2014 (relator Moreira Alves), in www.dgsi.pt., o Dec. Lei n.º67/2003 não alterou o ónus da prova que já resultava do nosso direito comum a respeito da venda de coisa defeituosa.

Assim sendo, para que possa exercer os direitos que lhe assistem, compete ao comprador/consumidor alegar e provar o defeito da coisa, isto é, a sua desconformidade com o contrato, na terminologia do referido Dec. Lei, e que esse defeito existia à data da entrega.

Por outro lado, considerando a dificuldade da prova da existência do defeito à data da entrega, quando ele se manifesta ao longo de um período de tempo relativamente longo (dentro de 2 ou 5 anos, a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente), a lei favorece o consumidor, determinando que a falta de conformidade verificada dentro dos referidos prazos faz presumir que o defeito já existia à data da entrega, competindo, então, ao vendedor, ilidir a presunção de não conformidade ou que, atentas as circunstâncias, o defeito não existia na data da entrega.

A lei, no art. 3º, n.º 2, do Dec. Lei n.º 67/2003, previu, assim, a dispensa ou liberação legal do ónus da prova da anterioridade da falta de conformidade.

Esta regra liberta o consumidor da difícil prova da existência de falta de conformidade no momento da entrega do bem, tendo aquele apenas de provar a falta de conformidade do bem (e, naturalmente, a celebração do contrato).

Uma vez provado o facto que dê origem à presunção de desconformidade, terá o vendedor o ónus de provar o facto concreto, posterior à entrega, que gerou a falta de

conformidade, designadamente a prova do mau uso ou do uso incorreto do bem pelo consumidor (Cfr. Jorge Morais de Carvalho, Manuel de Direito de Consumo, 7ª ed., 2021, Almedina, p. 321.

O mesmo é dizer que bastará ao consumidor alegar e provar os factos base da presunção e que eles se manifestaram dentro do prazo da garantia legal imposta pelo Dec. Lei n.º 67/2003 (no caso, tratando-se de um bem móvel, 2 anos); já reclamada (vendedora), para se ilibar da responsabilidade, incumbirá alegar e provar que a causa do mau funcionamento é posterior à entrega da coisa vendida e imputável ao comprador (designadamente por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito.

Feitos estes considerandos teóricos sobre os institutos jurídicos que relevam para a decisão da questão submetida à nossa apreciação, importa, antes de mais, averiguar perante a factualidade disponível se pode presumir-se a não conformidade do bem vendido pela reclamada, nos termos do art. 2º n.º 2, al. d) do Dec.Lei n.º 67/2003, o que passa por saber se está demonstrado o facto base da presunção legal.

No caso dos autos considerando-se provado que, tendo adquirido à reclamada o par de sapatilhas antes, portanto, de decorridos dois anos após a entrega, a reclamante estaria dispensada da demonstração da anterioridade da desconformidade do bem no momento da entrega (art. 3º, n.º 2, do citado D.L.), competindo, por isso, à reclamada ilidir essa presunção, mediante a demonstração da falta de conformidade resultar de facto imputável ao consumidor.

Ora entendemos que a elisão dessa presunção se mostra, no caso, satisfeita pela reclamada.

Apurando-se que o par de sapatilhas adquirido pela reclamante não apresenta qualquer anomalia, é de considerar afastada a presunção da falta de conformidade à data da entrega ou que se revelou posteriormente, pelo que não lhe assiste qualquer direito, nomeadamente a resolução do contrato.

Assim os elementos probatórios disponíveis nestes autos não permitem sustentar convicção do Tribunal no sentido da existência da concreta desconformidade alegada, antes abrindo espaço a uma dúvida que, segundo as regras de distribuição do ónus probatório e o critério de julgamento consagrado no artigo

414.º do Código de Processo Civil, se resolve contra a reclamante, carecendo, pois, de fundamento a sua pretensão.

VI - Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido formulado pela reclamante.

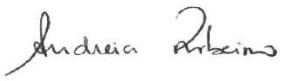
O valor do processo fixa-se em €79,95 (setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

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 e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 21 de março de 2022

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)