Processo n.º 1018/2022/MB

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 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, atenta a data da celebração do contrato indicado nos autos que ocorreu a 18.10.2021;*

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) 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 sendo que 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.*

5. *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 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo substituição da borracha da máquina de lavar sem qualquer custo.

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. Considerando o teor da reclamação, a Reclamada considera não existir qualquer fundamento para o pedido.

2. Aceita ter vendido o bem (máquina de lavar roupa) em causa nos autos, nova, embalada de origem, sem quaisquer desconformidades.

3. É falso, pelo que se impugna, que a máquina apresente defeito ou avaria.

4. Na intervenção técnica, por parte da empresa representante oficial da marca, foi detetado um dano, que terá sido provocado por mau uso, o que afasta a reparação em garantia.

5. Ou seja, a máquina não apresenta avaria ou qualquer defeito de fabrico.

6. Concluindo, o equipamento não apresenta qualquer avaria ou desconformidade, motivo pelo qual, entendemos não existir fundamento para o pretendido.

Termos em que, face ao supra exposto, deve ser considerada procedente por provada a presente contestação e com isso, absolver a Reclamada do pedido.

E arrolou uma testemunha.

II- Objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito que se arroga titular, e que a reclamada não reconhece, nomeadamente o direito à reparação da borracha da máquina de lavar roupa da marca Samsung que adquiriu à reclamada.

III- Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de uma

compra e venda de um bem celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

A audiência arbitral realizou-se com a presença do reclamante e com a presença da Reclamada, representada pelo seu Ilustre Mandatário.

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 ou não se encontrarem presentes ou 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 do reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos e as provas produzidas em audiência, 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) Em 18-10-2021, o reclamante adquiriu, por compra na loja da reclamada sita em uma máquina de lavar roupa marca

Facto que se julga provado com base nos **doc. n.º 1 a 3** juntos com a reclamação;

b) Em data não concretamente apurada mas anterior a 11-01-2022 o reclamante verificou que a máquina estava a verter água porquanto a borracha encontra-se danificada– Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante;

c) Em 11-01-2022 o reclamante deslocou-se à reclamada e denunciou o descrito em b) – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e com base no **doc. n.º 4** junto com a reclamação;

d) O preço pago pelo equipamento à data da sua aquisição foi de €399,99 (trezentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos) - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

e) A reparação do equipamento, sem custos para o consumidor, por força da subsistência ou vigência da garantia legal, foi recusada com a invocação de má utilização do bem por parte do consumidor - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 5** junto com a reclamação e com base no depoimento da testemunha

4.2 Factos essenciais não provados

Que a causa da avaria mencionada tivesse sido provocada por mau uso do reclamante.

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objeto do litígio.

V- Motivação

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 n.º 5 do C.P.C., 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.C.) 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 pelo reclamante e pelas testemunhas, e

bem como pelo depoimento da testemunha .

O depoimento do reclamante revelou-se credível no que respeita ao uso dado ao equipamento após a aquisição do mesmo descrevendo, com pormenor, a forma cuidada como utilizava o equipamento, relatando ser este quem fazia uso diário da máquina e que nesta procede à lavagem de roupa mais delicada utilizando produtos de limpeza adequados.

Mais relatou que retira a roupa da máquina de forma igualmente cuidada como sempre fez, aliás, na máquina que tinha anteriormente e que continua a utilizar para lavagem de roupa com menor qualidade.

Acrescentou ainda que a borracha se foi desfazendo não existindo qualquer corte que pudesse ser provocado por alguma peça de roupa.

O relatado pelo reclamante foi corroborado pelas testemunhas ambas filhos do reclamante, que consigo viviam à data da aquisição da máquina de lavar roupa.

No que respeita ao depoimento da testemunha, técnico da marca pelo mesmo foi dito que a fuga de água se devia ao facto de a borracha se encontrar danificada tendo acrescentado que entendia que tal se devia a má utilização do bem.

Contudo disse também que o seu conhecimento tinha por base um relatório técnico que lhe tinha sido exibido e que não tinha sido ele a verificar a máquina do reclamante pelo que o conhecimento que tinha era, por tal facto, um conhecimento indireto.

Assim, não foi possível a este tribunal determinar, com o rigor que se impunha, do relatório de assistência técnica junto sob. doc. n.º 5 o motivo pelo qual a borracha da máquina do reclamante adquirida apenas cerca de 3 meses antes da denúncia do defeito se encontrava danificada.

O Tribunal concluiu que a presunção de que o bem vendido – a máquina de lavar roupa, mais concretamente a sua borracha – não estava nas condições normais de

utilização, porquanto a presunção de conformidade à data da venda não foi ilidida pela reclamada vendedora (cfr. artigo 3º do DL nº 67/2003).

Competia à reclamada demonstrar a causa de avaria por uso inapropriado ou anómalo do adquirente, designadamente, uma utilização fora dos limites normais deste tipo de equipamentos.

Ora a reclamada nada mais demonstrou para além do que é espelhado no relatório de assistência técnica que se encontra junto aos autos e de forma que, no mínimo, suscita as maiores dúvidas sobre a realidade desse alegada mau uso no equipamento adquirido pelo reclamante.

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

VI- Fundamentação de Direito

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 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

[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.

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.

Nos termos do citado artº 4° (sob a epígrafe "Direitos do Consumidor") do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril, na redação introduzida pelo DL 84/2008, de 21 de Maio, dispõe-se:

1- Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato[2], o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação[3] ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

2- Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.

3- A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

5- O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

6- Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

---

[2] A coisa vendida é defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destinam (artigo 913º/1 do CC), o que, de modo mais amplo, se prevê no artigo 2º/2 do mencionado DL. Como escreve Pedro Romano Martinez "(...) a coisa é defeituosa se tiver um vício ou se for desconforme atendendo ao que foi acordado. O vício corresponde a imperfeições relativamente à qualidade normal das coisas daquele tipo, enquanto a desconformidade representa a discordância com respeito ao fim acordado".
Se houver uma tentativa frustrada de eliminação dos defeitos, existirá um segundo cumprimento defeituoso, ao qual se devem aplicar as mesmas regras do primeiro, designadamente, as respeitantes a prazos. Todavia, no decurso desse novo prazo, só se podem fazer valer os direitos derivados de defeitos da eliminação ou da prestação substitutiva e não quaisquer outros de que padecesse o cumprimento originário. (AC RP 14jul2008)

[3] Entendida esta como "a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato" – Cfr artigo 1º-B/h), do citado DL 67/2003.

Presume-se essa "falta de conformidade" se ocorre avaria do bem vendido no prazo de 2 anos, tratando-se de coisa móvel, contado desde a data da aquisição – cfr. artigo 3º n.º 1 do Dec. Lei n.º 67/2003, republicado em anexo ao Dec. Lei n.º 84/2008.

O citado Dec. - Lei 67/2003 visou transpor para o ordenamento jurídico interno a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio.

Esta Diretiva, ao contrário do diploma interno que fez a sua transposição, consagra expressamente uma hierarquização dos direitos conferidos ao consumidor em caso de desconformidade ou vício da coisa vendida, fazendo prevalecer a reparação/substituição sobre a redução de preço/resolução, excluindo a resolução em caso de falta de conformidade insignificante.

Assim, por força da Diretiva, o consumidor deverá começar por exigir a reparação ou substituição do bem.

No art. 4º do DL 67/2003, não se faz expressa referência a esta hierarquia, mas deverá entender-se que ela resulta dos princípios gerais e que está implícita no preceito, quando se estabelece como limite a "impossibilidade" e o "abuso de direito."

Nessa medida "(...) O consumidor tem o poder-dever de seguir primeiramente e preferencialmente a via da reposição da conformidade devida (pela reparação ou substituição da coisa) sempre que possível e proporcionada, em nome da conservação do negócio jurídico, tão importante numa economia de contratação em cadeia, e só subsidiariamente o caminho da redução do preço ou resolução do contrato (...)"

O legislador nacional entendeu ser suficiente subordinar a escolha do consumidor aos ditames da boa fé, por forma a que não ocorra no exercício ilegítimo do direito de opção que lhe confere cfr. art. 4º n.º 5 (...)

Se a escolha entre as pretensões cabe ao comprador, essa deve obedecer ao princípio da boa fé e não cair no puro arbítrio. Pelo que, se num caso concreto a opção exercida exceder indubitavelmente os limites impostos pela boa fé (...) poderão intervir as regras do abuso de direito nos termos e para os efeitos do disposto no art. 334º do CC. (...)

Mas uma vez recebida a escolha pelo vendedor, o consumidor não goza de *ius variandi* (...) (Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 2ª edc., pp. 82/83 e 87)].

Do exposto decorre a prevalência ou proeminência do binómio "reparação/substituição" sobre o par "redução/resolução", regra esta confirmada no considerando nº 10 da citada Diretiva: "(...)(10) Considerando que, em caso de não conformidade do bem com o contrato, os consumidores devem ter o direito de obter que os bens sejam tornados conformes com ele sem encargos, podendo escolher entre a reparação ou a substituição, ou, se isso não for possível, a redução do preço ou a rescisão do contrato (...)".

Há assim que, numa interpretação da legislação interna à luz da Diretiva 1999/44/CE, mesmo sem recurso à figura do abuso do direito (art. 334º, CC), fazer prevalecer o binómio "reparação/substituição" sobre o par "redução/resolução" (cfr. Ac. da Relação de Coimbra, de 7 de Julho de 2009[4] e de 16 de Novembro de 2010), no entendimento de que a concorrência eletiva dos diversos direitos do consumidor não é absoluta, por não prescindir de uma "eticização da escolha" através do princípio da boa-fé.[5]

E dalgum modo foi isso mesmo que, se bem entendemos, o legislador quis acautelar com a referência à figura do abuso do direito elencado no artigo 4º n.º 5, do DL 67/2003, do qual resulta que *"O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais (...)"*.

A figura do abuso do direito está traduzida ou enunciada no nosso Código Civil – artigo 334º -, da seguinte forma: "É ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e ou pelo fim social ou económico desse direito".

Havendo falta de conformidade do bem vendido, em estado de novo, com o respetivo contrato, o consumidor tem direito, como se viu, a que esta (conformidade) seja reposta, sem encargos, por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, podendo esse direito do consumidor ser exercido quando aquela falta de conformidade de manifestar dentro do prazo de dois ou cinco

---

[4] "(...) A resolução do contrato de compra e venda é possível quando a reparação, a substituição ou a redução do preço não sejam suficientes para acautelar os interesses do comprador (...)"
[5] Cfr Calvão da Silva, Obra citada, 3ª ed., pp. 82 e 86.

anos contados da data da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel – Cf artigos 2º, 4º-1 e 5º-1, da Lei nº 67/2003.

Para além desta garantia legal, nada obsta a que as partes – fornecedor ou vendedor e consumidor -, consagrem formas sempre mais favoráveis de garantia do consumidor, à luz do princípio da liberdade contratual (artigo 405º, CC), embora aqui subordinada ao princípio da intangibilidade do regime de garantias mínimas do consumidor.

Quer se trate de garantia legal quer se trate de garantia voluntária, a verdade é que, em qualquer dos casos, a responsabilidade do vendedor só não subsiste se a anomalia ou o defeito decorrer de uso inadequado do bem objeto de venda e que o vendedor tem o ónus de provar (sublinhado nosso) – Cfr. artigo 342º-2, do C.Civil.

Para exercer estes direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, contados esses prazos da data em que se tenha detetado a mencionada falta de conformidade – artigo 5º-A, da citada Lei nº 67/2003, republicada em anexo ao DL nº 84/2008.

No caso deste processo, verifica-se objetivamente uma não conformidade do bem vendido (borracha de uma máquina de lavar roupa) com a sua respetiva afetação, decorrente de avaria ocorrida e denunciada dentro dos mencionados prazos de dois anos (após a compra) e dois meses (após verificação da anomalia).

E ficou demonstrado, que a avaria surgiu por falta de conformidade do bem vendido, real ou presumida, nos termos expostos supra.

Ou seja, face à presunção de que a anomalia surgida no período de garantia não é imputável ou da responsabilidade do comprador, será ao vendedor que compete assumir a inteira responsabilidade pela substituição peticionada.

Daí a procedência total da ação.

VII- DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente o pedido e, em consequência, condena-se a reclamada, sem custos ou despesas para o reclamante, a proceder à

substituição da borracha da máquina de lavar roupa adquirida pelo reclamante por compra em 18-10-2021, conforme pedido formulado por este.

O valor do processo fixa-se em €76,00 (setenta e seis euros), 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, 29 de junho de 2022

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro