Processo n.º 3086/2022/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. *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;*

3. *Subsistindo dúvidas sobre essa falta de conformidade, tal equivale à falta de prova de que tal não conformidade seja imputável ao comprador (cfr.* DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro e *artigos 414º do CPC e 346º do CC).*

I – RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo que a empresa reclamada proceda à devolução do montante pago pelo equipamento (€75,00) uma vez que o produto desde o primeiro momento apresentou defeito.

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 não apresentou contestação escrita, não apresentou qualquer prova no prazo estabelecido no Regulamento deste Tribunal Arbitral (art.º 14.º n.º 5), mas fez-se representar, na

audiência de discussão e julgamento, pela sua legal representante,

A audiência realizou-se, assim, com a presença da reclamante.

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

II- Objeto do litígio

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*))[1] corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito que se arroga titular, nomeadamente o direito à resolução do contrato de compra e venda celebrado com a reclamada e consequente devolução do montante pago que ascende a €75,00 (setenta e cinco euros).

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

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) Em 20-09-2022, a reclamante adquiriu, por compra à reclamada pelo preço de €75,00 (setenta e cinco euros) um ferro de engomar a vapor da marca

para uso particular - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

[1] Sobre as noções de "litígio", material e formal, "questões", "*thema decidendum*", "questões fundamentais" e "questões instrumentais", ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

b) A aquisição foi efetuada com a garantia legal uma vez que não foi convencionada, entre as partes, qualquer redução de tal prazo – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e não contrariadas pela reclamada;

c) No próprio dia da aquisição do bem a reclamante constatou que este perdia água pela base – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante;

d) A reclamante, a 21 de setembro de 2022, deslocou-se à loja da reclamada e deu conhecimento a esta da anomalia indicada em c) e solicitou a troca do equipamento, o que foi recusado pela reclamada– facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e não contrariado pelo reclamada;

e) A reclamada emitiu documento do qual resulta "enviamos ferro para garantia visto que tem sinais de uso" – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação;

f) A reclamante, atenta a necessidade de utilização de um ferro de engomar, e, não tendo a reclamada aceite proceder à troca do bem, procedeu à compra de um outro ferro na) dia 22 de setembro de 2022 – facto que se julga provado com base no doc. n.º 1 junto pela reclamada em audiência arbitral realizada no dia 24 de fevereiro de 2023;

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 provada toda a demais factualidade alegada.

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 n.º 5 do CPC 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 CC) 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 (ou na ausência delas) por ambas as partes, designadamente nas declarações prestadas em audiência de julgamento pela reclamante, cujo depoimento se revelou credível no que respeita ao uso dado ao ferro de engomar após a aquisição do mesmo bem como relatou a este Tribunal a necessidade que tinha de engomar toda a sua roupa não sendo possível aguardar por longos dias sem ter um ferro de engomar disponível na sua habitação porque é esta que faz o tratamento das roupas das quatro pessoas que aí vivem.

O Tribunal concluiu que a presunção de que o bem vendido – o
não estava nas condições normais de utilização, porquanto a presunção de conformidade à data da venda efetuada, não foi ilidida pela reclamada vendedora.

Era assim facto essencial provar que o bem adquirido pela reclamante não tinha sido sujeito a uso anormal, pelo que competia à reclamada demonstrar essa causa de uso inapropriado ou anómalo da reclamante.

A reclamada nada demonstrou, limitando-se a sua legal representante a afirmar, no decorrer de toda a audiência arbitral, que não tinham a obrigação de devolver qualquer valor.

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 ou uso desapropriado do ferro d eengomar como causa do defeito da mesma nos termos e para efeitos do disposto no 414º do Código de Processo Civil e 346º do Código Civil.

De facto, demonstrou a reclamante a data em que adquiriu o ferro de engomar à reclamada, relatou com clareza e com precisão as anomalias que este padecia logo no dia em que foi adquirido o bem como relatou que fez uma única utilização deste e que atenta a posição da reclamada não lhe restou alternativa que não fosse a aquisição de outro ferro de semelhantes características.

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.

Estamos perante uma compra e venda de bem móvel de consumo, no caso um ferro de engomar adquirido pela reclamante na loja da reclamada.

Uma relação contratual que une consumidora/Reclamante e, neste caso, Vendedor Profissional/ Reclamada, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nos artigos 2º e 3º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, consequentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro e pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legitimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 3 anos para os bens móveis, como *in casu,* nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 12º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto nos artigos 5º a 10º daquele mesmo DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

Consignando o n.º 1 do artigo 12º e n.º 1 do artigo 13.º presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprindo a

insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos artigo 12º DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade.

Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse no prazo legal de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

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, 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. 13º, n.º 1, do Dec. Lei n.º 84/2021, 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 84/2021, sendo que a 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. 13º n.º do Dec. Lei n.º 84/2021, o que passa por saber se está demonstrado o facto base da presunção legal.

No caso deste processo, verifica-se objetivamente uma não conformidade do bem vendido (um ferro de engomar para uso pessoal) e denunciado o defeito dentro dos mencionados prazos após a compra e após verificação da anomalia.

Ficou assim demonstrado que a impossibilidade de a reclamante passar a ferro surgiu por falta de conformidade do bem vendido, real ou presumida, nos termos expostos supra, sendo certo que a reclamada nenhuma prova carreou para os autos que pudesse infirmar tal conclusão, desde logo porque não juntou qualquer prova documental ou testemunhal, em prazo, que permitisse a este tribunal poder considerar que a impossibilidade relatada era imputável à consumidora, ora reclamante.

Ou seja, face à presunção de que o defeito surgido no período de garantia não é imputável ou da responsabilidade do comprador, será ao vendedor que compete assumir a responsabilidade de tal anomalia.

Posto isto sempre se dirá que peticionando a reclamante nos presentes autos a resolução do contrato terá necessariamente de se concluir, pela procedência total da ação.

VII- <u>DECISÃO</u>

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente o pedido e, consequência, considera-se resolvido o contrato de compra e venda do bem devendo a reclamada restituir à reclamante o valor de €75,00 (setenta e cinco euros).

O valor do processo fixa-se em €75,00 (setenta e cinco 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, 14 de março de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro