Processo n.º 3194/2022/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

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

2. *Na venda de um bem de consumo, designadamente, um jogo de lençóis, a falta de conformidade desse bem com o contrato presume-se no elenco de hipóteses consagradas no art. 7º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro;*

3. *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 84/2021; 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 a devolução do valor pago pelo jogo de lençóis, ou seja, o reembolso de €79,81.

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, nos seguintes termos:

1- *"A reclamante adquiriu um jogo de lençóes numa das lojas da Reclamada, sita na 10/08/2022;*

2- *No dia 11/10/2022 a Reclamante dirigiu-se à mesma loja para devolver o artigo que terá adquirido no dia mencionado no ponto n.º 1;*

3- *Segundo as condições de venda dos artigos em loja, é possível aos consumidores fazer trocar por outro artigo, no prazo de 7 dias desde a compra;*

4- *Condições essas que se encontram de forma bem clara ao dispor dos compradores nos balcões da loja e nos próprios talões de venda, tendo a reclamante aceite as mesmas no momento da compra;*

5- *A Reclamante invoca a presença de uma série de defeitos nos lençóes que adquiriu, que no entender da Reclamada não são suscetíveis de ser verdadeiros, nem tão pouco de ser defeitos pré-existentes ao momento da sua venda;*

6- *Qualquer objeto disponível para venda nas lojas da sociedade aqui reclamada é sempre verificada pelos seus colaboradores das lojas no momento de efetuar a sua venda;*

7- *Nesse sentido, não seria diferente para com a Reclamante, no momento da venda, de o jogo de lençóes ser verificado pelos colaborados da loja;*

8- *Isto é, fossem detetados quaisquer defeitos no objeto da compra da Reclamante, os colaboradores da loja seriam os primeiros a detetá-los, a informar à cliente e a proceder à troca do objeto por outro da mesa espécie;*

9- *Prática essa que se pode deduzir ser realmente concretizada, uma vez que, como a própria Reclamante refere ser cliente habitual da loja da Reclamada, nunca antes ter adquirido qualquer objecto com defeitos, face ao cuidado efetivamente tido pelos colaboradores;*

10- *Quando o jogo de lençóis foi apresentado na loja pela Reclamante, o mesmo encontrava-se todo amachucado de já ter sido usado ou até lavado e quanto aos defeitos invocados eram notórios resultarem do mau uso e ser mal lavado;*

11- *Referentemente aos materiais de composição do referido jogo de lençóes, não se percebe o alcance do reclamado, uma vez que a sua composição vem descrita no próprio produto, não sendo possível a mesma ser refutada por nenhum colaborador no momento da compra. O jogo é composto por tecido de elevada qualidade, certificada pelo fabricante;*

12- *Por último, o facto de a reclamante acrescentar que o jogo carecia de fronhas de almofadas, não passa de mais um argumento falso para conseguir levar a bom porto a reclamação apresentada;*

13- Colocando tudo em perspetiva quanto ao aqui mencionado, a reclamação apresentada carece de fundamento, mais não sendo do que um mecanismo dilatório para obter vantagens económicas que sabe não lhe serem devidas;

14- Parece-me que a conduta da Reclamante consubstancia abuso de direito e conduta eivada de má fé;

15- Na verdade, a Reclamante usa este meio para atingir um fim, mormente um jogo de lençóes novo, depois de ter usado aquele;

16- Existe abuso de direito, nos termos do disposto no artigo 334º do Código Civil, quando alguém, detentor embora de um determinado direito, válido em princípio, o exercita, todavia, no caso concreto, fora do seu objetivo natural e da razão justificativa da sua existência e em termos apoditicamente ofensivos da justiça e do sentimento jurídico dominante, por exceder manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou fim social ou económicos desse direito;

17- Deve, assim, a reclamação ser julgada totalmente improcedente.

Mais se requer a junção aos autos da fatura recibo n.º

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 84/2021 de 18 de outubro; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução do contrato de compra e venda de um jogo de lençóis na loja da reclamada.

III- SANEADOR

A audiência arbitral realizou-se com a presença da Reclamante e da Reclamada representada pelo seu Ilustre Mandatário 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 10-08-2022 a reclamada vendeu à reclamante um jogo de cama cetim 100% pelo valor de €64,50 (cinquenta e quatro euros e cinquenta cêntimos) - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto pela reclamada com a contestação;

b) A 11-10-2022 a reclamante apresentou reclamação na loja da reclamada por entender que os lençóis tinham vários defeitos, ou seja, não eram de cetim, não tinham almofadas, tinham um furo e estavam bastante sujos- facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

c) A substituição do jogo de cama por força da subsistência ou vigência da garantia legal foi recusada pela reclamada - Facto que se julga confessado pelas 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 (jogo de cama) não é conforme com o contrato ou que, apesar do defeito se ter manifestado posteriormente à entrega do bem, já existia nesse momento;

V- MOTIVAÇÃO

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 demonstrou um discurso pouco coerente ao afirmar que em loja não abriu os lençóis e que só em casa após proceder à sua lavagem se apercebeu dos defeitos, designadamente que estes se encontravam sujos.

Acresce que declarou a reclamante que apenas passado 3 semanas da compra dos lençóis é que os lavou sendo que quando os levou à loja 11.10.2022 estes ainda se encontravam molhados.

Ora segundo as regras da experiência comum não é expectável que uns lençóis, ainda que tenham permanecido dentro de um saco, como referido pela reclamante, fiquem molhados durante mais de um mês sendo que a sujidade que eventualmente apresentavam os lençóis pode até ter sido provocada por terem ficado molhados durante tantos dias dentro de um saco.

Por outro lado, não foram exibidas provas, designadamente fotografias ou vídeos que atestassem a existência de qualquer sujidade, furo ou ausência de almofadas.

Assim, no que tange à decisão em matéria de facto sob ponto 4.2 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 o mesmo não provado (artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e artigo 414.º do Código de Processo Civil).

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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 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 é o caso dos presentes autos.

Assim, em termos bastante próximos da definição plasmada na Lei n.º 24/96, de 31 de julho[1], nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, considera-se ***consumidor*** (al. g) do art.º 2 *"uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional"* e **profissional** (al. o do art. 2º), *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;*.

É assim evidente que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo 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

[1] 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.

consumidor e a reclamada, porque vendeu o referido bem no exercício da sua atividade económica com escopo lucrativo, é um *profissional*.

Estamos perante uma compra e venda de bem móvel de consumo, no caso um jogo de cama 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, não foi possível provar-se, objetivamente, uma não conformidade do bem vendido (um jogo de cama), e tal circunstância, aliada ao fato de os lençóis se encontrarem sujos após lavagem (admitida pela reclamante) e não ter sido junta qualquer prova dos defeitos alegados, terá necessariamente de improceder o pedido formulado pela reclamante.

VII- DECISÃO

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

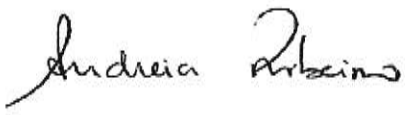
O valor do processo fixa-se em €79,81 (setenta e nove euros e oitenta e um cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

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, 10 de julho de 2023

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)