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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2040/2023/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 decorrentes dos princípios fundamentais estabelecidos no âmbito da LDC (Lei de Defesa do Consumidor);

2. Na venda de um bem de consumo, designadamente, um exaustor, a falta de conformidade desse bem com o contrato presume-se no elenco de hipóteses consagradas no art. 6º 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 resolução do contrato de compra e venda de um exaustor 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, nos seguintes termos:

"1. A reclamada não aceita os factos imputados pela reclamante uma vez que o equipamento se encontra, segundo o relatório técnico junto aos autos, sem qualquer avaria ou desconformidade.

2. A reclamada está em crer que se trata de uma característica do equipamento que a reclamante, por desconhecimento, identifica como avaria.

3. Pelo que entende a reclamada não ter qualquer responsabilidade a assumir e deve ser absolvida do pedido.

4. Por entender pertinente para a descoberta da verdade e para melhor esclarecimento do Tribunal requer a junção do manual de instruções no prazo de 5 dias"

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 exaustor 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 Procuração junta 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 28-11-2021 a reclamada vendeu à reclamante um exaustor da marca modelo pelo valor de €259,99 (noventa e nove euros) - facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e com base no **doc. n.º 4** junto com a reclamação;

b) Em data não concretamente apurada, mas decorrido cerca de um ano e meio após a aquisição do bem, a reclamante apresentou reclamação na loja da reclamada por entender que o exaustor se ligava sozinho e apresentava um sinal luminoso de alarme de gases- facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e com base no **doc. n.º 1 e 3** juntos com a reclamação;

c) A reclamada procedeu à troca do equipamento tendo instalado na habitação da reclamada a 17 de maio de 2023 um exaustor marca com o número de série e ref. – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

d) Após instalação do novo exaustor permanecem os defeitos identificados em b) pela reclamante, designadamente que o equipamento se desliga sozinho e apresentava um sinal luminoso de alarme de gases – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

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) Que do manual de instruções do exaustor adquirido pela reclamante à reclamada resulte que exista um sensor que liga automaticamente o exaustor e que faça acionar sinal luminoso de alarme de gases;

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 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 concreto e preciso sobre a(s) alegada(s) falta(s) de conformidade concretamente manifestada(s) descrevendo que o equipamento mesmo quando se encontra desligado há várias horas se liga sem que haja qualquer emissão de gases ou de valor.

Referiu inclusivamente que já aconteceu estar a dormir e o exaustor, sem qualquer motivo aparente, se ligar.

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 os mesmos não provados (artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e artigo 414.º do Código de Processo Civil).

Nesta medida e, não obstante, a reclamada ter junto, após a realização da audiência arbitral, um documento que parece traduzir um manual de instruções de um equipamento, do mesmo não resulta, desde logo que se trata do equipamento identificado nos autos porquanto nenhuma referência é feita ao mesmo.

Por outro lado e analisado o documento junto pela reclamada apenas resulta que o sensor liga automaticamente quando a temperatura é muito elevada ou seja o sensor liga automaticamente a velocidade (potência) de aspiração média.

Ora o que resulta do indicado manual não se equipara ao defeito indicado pela reclamante que afirma que o exaustor se liga mesmo quando não atinge qualquer temperatura ou está ligado.

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 *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 exaustor adquirido pela reclamante na loja da reclamada.

[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.

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, foi possível provar-se, objetivamente, uma não conformidade do bem vendido (um exaustor para uso pessoal) porquanto não se coaduna com as regras da experiência comum que um exaustor se possa ligar sozinho durante a noite e que o sinal luminoso de alarme de gases não se desligue.

Prante tal circunstância terá necessariamente de proceder o pedido formulado pela reclamante.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente procedente, e em consequência, condena-se a reclamada a restituir à reclamante a quantia de €259,99 (duzentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

O valor do processo fixa-se em €259,99 (duzentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove 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, 11 de dezembro de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)