Processo: 856/2023
Demandantes:
Demandada:

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril (na redação do Decreto-Lei nº 84/2008 de 21 de maio) e que veio estabelecer um conjunto de regras que disciplinam aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, foi revogado pelo Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, mas é, ainda, aplicável aos contratos de compra e venda celebrados antes de 1 de janeiro de 2022;
2. O vendedor responde junto do consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, pela falta de conformidade dos bens;
3. Dispõe o nº 2 do artº 2º que a falta de conformidade dos bens com o contrato se presume verificados os factos que enuncia, designadamente se os bens não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, ou se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais dos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à sua natureza; e
4. "(...) IV- No âmbito do DL 67/2003 de 8/4 é ao comprador/consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito de funcionamento da coisa, isto é, a sua desconformidade com o contrato, e que esse defeito existia à data da entrega da coisa, embora disponha de presunções legais de não conformidade que facilitam tal prova (art. 2º, n.º 2). Ou seja, bastará ao consumidor alegar e provar os factos-índice da presunção de desconformidade com o contrato e que eles se manifestaram dentro do prazo da garantia legal imposta por aquele diploma legal (2 ou 5 anos a contar da entrega), para se presumir que o defeito já existia à data da entrega (art. 3º, n.º 2).
V- Uma vez provada a existência do defeito, recai sobre o vendedor, para afastar a sua responsabilidade, o ónus de ilidir a presunção de não conformidade, mediante a alegação e prova de que a falta de conformidade resulta de facto imputável ao comprador (nomeadamente do mau uso ou da incorreta utilização do bem por parte do consumidor), a terceiro ou devida a caso fortuito, ou que, atentas as circunstâncias, o defeito não existia na data da entrega. (...)" – cf. Ac. nº 2927/18.4T8VCT.G1 de 13 de maio, in https://jurisprudencia.pt/
5. Em caso de falta de conformidade, o consumidor pode exercer o direito à reparação ou substituição do bem, redução do preço ou resolução do contrato (nº 1 do artº 4º).

A – Relatório

1. Reclamação dos Demandantes e posição da Demandada

1.1. Os Demandantes formalizaram, em 20 de março de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada (ou, só), nos termos da qual vêm peticionar a substituição da sua máquina de lavar roupa e o reembolso do valor pago pela intervenção do técnico (€25).

Alegam que, no dia 26 de dezembro de 2021, compraram uma máquina de lavar roupa marca aderiram a um seguro extra e, cerca de seis meses depois, a máquina apresentou anomalias (perda de água, barulho anormal e começou a danificar as peças de roupa que ficaram rasgadas após a lavagem)
a esposa do reclamante denunciou várias vezes, mas sem resultados positivos e, na intervenção realizada em novembro de 2022 foi cobrada a quantia de €25, estando o equipamento dentro da garantia

Juntaram com a reclamação, cópia da fatura, relatórios do serviço de assistência técnica, intervenção ao domicílio e cópia da Apólice de seguro (nº P5A 7419632) – doc. 1 a 8.

1.2. A Demandada apresentou contestação, nos seguintes termos:
não aceita os factos imputados, o bem vendido era novo, embalado de origem, sem quaisquer anomalias ou desconformidades
na sequência das reclamações, a máquina foi submetida a intervenções técnicas – (reaperto da pedra frontal, foi verificada uma meia no tubo de esgoto, substituída guarnição do óculo), e reposta a conformidade
não ocorreu mais nenhuma intervenção
o reclamante foi informado de que a situação reportada estaria relacionada com excesso de carga e/ou má escolha do programa de lavagem

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos de prestação de serviços, concretizados no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Pelo que, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato com um profissional, na área de residência dos Demandantes.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artº 306º).

Os Demandantes não atribuíram qualquer valor, a este respeito.
Ora, para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado (cfr. nº1 do artº 297º).
De acordo com o pedido formulado, os Demandantes pretendem ver satisfeita a sua pretensão na substituição da máquina de lavar a roupa que compraram, pelo preço de €358,99, e o reembolso da quantia de €25, liquidado por intervenção técnica a que aquela foi submetida, o que corresponde ao montante de €383,99 (trezentos e oitenta e três euros e noventa e nove cêntimos), que assim representa o valor a atribuir ao processo.
E, que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos nº 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cf. ainda, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro).

2. Da Intervenção principal

No início da audiência arbitral, constatou-se que a mulher do Demandante, , atua na qualidade de parte principal do processo.
De facto, é casada com o Demandante e a máquina de lavar a roupa é instalada na habitação da família e para respetiva utilização.

Nos termos do nº 3 do artº 36º da LAV é permitida a intervenção de terceiro se esta não perturbar indevidamente o normal andamento do processo arbitral e se houver razões de relevo que a justifiquem, nomeadamente se o terceiro tiver, em relação ao objeto da causa, um interesse igual ao do demandante (ou demandado), que inicialmente permitisse o litisconsórcio voluntário ou impusesse o litisconsórcio necessário entre uma das partes na arbitragem e o terceiro (alin. a)).

Estamos perante um litisconsórcio quando a relação material controvertida respeita a uma pluralidade de partes principais que se unem no mesmo processo e, é voluntário, nas situações em que é permitido que só uma das partes intervenha, embora possam participar as restantes, não sendo exigida a intervenção de todas em conjunto – como é o caso em apreço.

Na verdade, a Demandante interveio no processo logo no início, na qualidade de representante do marido.
No entanto, com base na reclamação apresentada, entendemos que está em causa um bem (a máquina de lavar louça) suscetível de administração ordinária por cada um dos cônjuges, motivo pelo qual a intervenção da Demandante/mulher configura um litisconsórcio voluntário.

A intervenção do litisconsorte pode ser requerida mediante adesão ao articulado da parte com quem se associa, é admissível a todo o tempo enquanto não estiver definitivamente julgada a causa, sendo certo que o interveniente aceita a causa no estado em que se encontrar (artº 313º do CPC).

Pelo supra exposto, considera-se que a Demandante, atua na qualidade de interveniente principal.

Não foram deduzidas exceções.
As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Em causa, a substituição de um bem, ao abrigo do regime aplicável à venda de bens de consumo e das garantias associadas (Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril) – desconformidade do bem com o contrato e prova produzida em julgamento.

Ainda, há que apreciar o cumprimento dos prazos para o exercício do direito, pelos consumidores – artºs 4º a 5º-A do diploma.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 26 de dezembro de 2021, os Demandantes compraram uma máquina de lavar roupa na loja da Demandada, pelo preço de €358,99;
II. Pouco tempo depois, a máquina apresentou anomalias, nomeadamente perdeu água, faz um barulho anormal e danificou peças de roupa durante a lavagem;
III. Os Demandantes apresentaram várias reclamações, em 31.05.2022, 15.11.2022, 11.12.2022, 19.02.2023, 13.03.2023;
IV. Não obstante as diversas intervenções técnicas (reaperto da pedra frontal e substituição da guarnição do oculo), e deslocações a casa dos Demandantes, a máquina continua com as mesmas anomalias;
V. Os Demandantes liquidaram a quantia de €25 pela deslocação técnica que ocorreu no dia 15.11.2022;

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados os seguintes factos não provados:

I. Não se provou a má utilização da máquina de lavar a roupa por parte dos Demandantes;

E – Da fundamentação de facto

A compra da máquina de lavar roupa (Cf. I), é um facto assente por ambas as partes e, também, resulta da fatura junta ao processo (doc. 1).

Por outro lado, como ficou manifestado em julgamento, e confirmado pelos documentos que juntou, a Demandante solicitou por diversas vezes a intervenção técnica e alegou várias anomalias.
O que foi corroborado pela sua testemunha.
A Demandante demonstrou ter conhecimento das regras da boa utilização da máquina da roupa, e não ficou demonstrado o respetivo mau uso.
Referiu, ainda, que tem o cuidado de utilizar os programas adequados e, inclusive, utiliza saco de rede para alguma roupa.

Por outro lado, foram diversas as reclamações e consequentes intervenções técnicas (aperto de parafusos e substituição de borracha) e como se constata, a máquina continuou com as mesmas queixas quanto ao respetivo funcionamento.

O facto de ter sido encontrada uma meia no esgoto não é suficiente para demonstrar o mau uso.
Já não será normal que uma máquina nova faça muito barulho e seja submetido a diversas intervenções – correspondentes a outras tantas reclamações -, nomeadamente com a necessidade de mudar borrachas ou apertar parafusos.

Foram, ainda exibidos vídeos em julgamento para demonstrar o dito barulho e fotografias de roupa danificada.
O pagamento da intervenção técnica, no montante de €25, consta do documento de assistência técnica de 15.11.2022, emitido pelo "serviço de assistência técnica oficial" (doc. 3, junto com a reclamação).

Por outro lado, de notar, que foram juntos ao processo os documentos correspondentes às sucessivas reclamações/intervenções, nomeadamente em 19.02.2023 e 13.03.2023 – conforme doc. 5 e 7, e nenhum dos documentos foi impugnado pela Demandada.

O tribunal ouviu a Demandante Domingas e o mandatário da Demandada e atendeu às respetivas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da Lei de Defesa do consumidor e do Regime Jurídico da venda de bens de consumo e das garantias

Nos termos da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legitimas expectativas (cf. alin. a) do artº 3º e artº 4º).

Por outro lado, o Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril, procedeu à transposição da Diretiva nº 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

Acontece que, recentemente, em 18 de outubro de 2021, foi publicado o Decreto-Lei nº 84/2021, transpondo agora as Diretivas (UE) 2019/771 e 2019/770, e, revogando o anterior diploma.
No entanto, este último decreto (DL 84/2021) aplica-se, apenas, aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 01.01.2022 (conforme o disposto no nº 1 do artº 53º e artº 55º).

Assim sendo, tendo o contrato, ora em apreço, sido celebrado em 26.12.2021 fica submetido à aplicação do anterior regime (cfr. artº 12º do CC), ou seja, ao Decreto-Lei nº 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 caracter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios"* – cfr nº 1 do artº 2º da LDC.
Noção, também, vertida na alin. a) do artº 1º-B do DL nº 67/2003.

Termos em que se conclui que, no caso em apreço, foi celebrado um contrato de compra e venda de um bem de consumo, já que a utilização da máquina de lavar a roupa se verificou no âmbito da vida pessoal ou privada (não profissional) dos Demandantes.

Dispõe o artº 5º - A do DL 67/2003 de 8 de abril, que os direitos do consumidor enunciados no artº 4º e relativos a bens móveis, caducam no prazo de dois anos (nº 1 do artº 5º), e que o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade no prazo de dois meses, a contar da data em que a tenha detetado.

Nestes termos, há a considerar os seguintes prazos, no caso dos bens móveis, todos de caducidade

1. O prazo de garantia de dois anos, durante o qual se tem de verificar a ocorrência do defeito, e a contar da data do contrato
2. O prazo de denuncia do defeito de dois meses, a contar da ocorrência ou do seu conhecimento
3. Prazo de interposição da ação (dois anos), a contar da data da denuncia do defeito

O decurso do prazo é extintivo do direito do consumidor, pelo que sobre o vendedor recai o ónus da prova de que o prazo estava ultrapassado, no momento em que lhe foi dado a conhecer o defeito da coisa.

Tendo em conta as datas, supra, do contrato de compra e venda (21.12.2021), da primeira denuncia ou reclamação da Demandante (maio de 2022), na sequência da anomalia, e a do início deste processo (março de 2023), há que considerar que os prazos não estão ultrapassados.

A Demandada veio, em julgamento e em sede de alegações finais, alegar a caducidade, designadamente pelo decurso dos prazos de denuncia do defeito e/ou da garantia, pelo facto de não ter ocorrido qualquer reclamação em 2023.

Ora, como demonstra a leitura dos documentos 5 e 7, juntos pela Demandante, esta apresentou reclamações (em 2022), e também em 2023, nomeadamente em 19.02.2023 e 13.03.2023.

Assim, não ocorreu a caducidade dos direitos dos Demandantes, previstos pelo Decreto-Lei nº 67/2003, sendo cero que o presente processo foi instaurado dentro do prazo de dois anos.

Posto isto,
O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (nº 1 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de abril), sendo que presume a lei (nº 2) que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificarem alguns dos factos que de seguida enuncia, nomeadamente (cfr. alin. a) a d)):

- não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo,
- não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato,
- não serem adequados às utilizações habituais dos bens do mesmo tipo,
- não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem

Enunciam-se aqui critérios que ajudam a integrar a previsão da norma de forma a concluir a desconformidade do bem com o contrato e à data da respetiva celebração.

Nos termos do artº 342º do Código Civil, *"àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do seu direito".*

Os Demandantes alegaram a avaria na máquina de lavar a roupa, através das sucessivas reclamações e que deram causa a outras tantas intervenções – como resulta dos documentos. Foram, nomeadamente apertados parafusos e substituída a borracha.

E, as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos, a contar da data de entrega de coisa móvel, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (nº 2 do artº 3º).

A Demandada efetivamente não provou a má utilização da máquina de lavar pelos Demandantes, nem outra ocorrência como causa da avaria.
E, o ónus recai sobre o vendedor.

Como diz Jorge Morais de Carvalho, *in "Manual de Direito do Consumo"*, 7ª. ed., *"Esta regra liberta o consumidor da difícil prova da existência de falta de conformidade no momento da entrega do bem, não deixando, no entanto, de ter de provar a falta de conformidade (e, naturalmente, a celebração do contrato). Se o bem deixa de funcionar um ano depois da entrega, o consumidor tem de provar o defeito de funcionamento (falta de conformidade com o contrato, uma vez que este incidia num bem que funcionasse) e, conseguindo fazer essa prova, a lei liberta-o da prova de que esse defeito de funcionamento já existia no momento da entrega, embora apenas se tenha manifestado posteriormente.*
O vendedor pode, ainda, provar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, devendo-se a facto posterior que não lhe seja imputável. O vendedor tem de provar – e não basta alegar, muito menos de forma vaga e indeterminada – o facto concreto, posterior à entrega, que gerou a falta de conformidade. Por exemplo, poderá fazer a prova de que o mau funcionamento do bem resulta de uma queda. A principal via utilizada pelos profissionais consiste precisamente na prova do mau uso ou do uso incorreto do bem pelo consumidor. Note-se que o mau uso apenas pode ser invocado pelo profissional se a falta de conformidade dele resultar diretamente, não podendo servir para evitar a responsabilidade em relação a todas as anomalias relativas ao bem."

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que esta seja resposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, num prazo de 30 dias e sem grave inconveniente (nº 1 do artº 4º).

O Decreto-Lei nº 67/2003 não estabelece qualquer hierarquia entre os direitos do consumidor (reparação ou substituição do bem, redução do preço, ou resolução do contrato), o que resulta claro do disposto no nº 5 do artº 4º - a não ser que se verifique a impossibilidade ou abuso de direito, o que não se provou, nem tão pouco foi alegado.

Assim sendo, tendo em conta a prova apresentada, relativamente à existência da avaria e desconformidade do bem à data da celebração do contrato – não afastada pela Demandada – e a possibilidade legal de exercício do direito à substituição da máquina de lavar a roupa, a ação tem de proceder, nesta parte.

Por outro lado, provada a desconformidade do bem com o contrato, e procedente o direito dos Demandantes ao abrigo da garantia tem, também, de proceder o direito ao reembolso da quantia de €25 (vinte e cinco euros), liquidado por uma intervenção técnica.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como totalmente provada e, como tal, procedente, e se decide condenar a Demandada no pedido formulado pelos Demandantes e

a) a proceder à substituição da máquina de lavar a roupa, comprada em 26.12.2021 (fatura), e

b) ao reembolso do valor de €25 (vinte e cinco euros), indevidamente liquidado pelos Demandantes.

Nos termos da 1ª. parte do nº 1 do artº 44º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) se determina o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 15 de novembro de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)