

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

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

2.º - Responde 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 do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro;

3.º- Legalmente, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º, a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de três anos, no caso de bens móveis, presume-se já existente na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade;

4.º- Não se tendo apurado que o bem adquirido pelo reclamante à primeira reclamada apresentava qualquer anomalia no momento em que foi entregue mas que o forno não foi usado de acordo com o manual de instruções da marca, segunda reclamada, é de considerar afastada a presunção da falta de conformidade, pelo que não assiste ao reclamante qualquer direito, nomeadamente a resolução do negócio e conseqüente reembolso do valor pago à primeira reclamada pelo bem adquirido a esta bem como indemnização pelo móvel da cozinha danificado.

I- RELATÓRIO

1.1. O reclamante apresentou reclamação pretendendo ser reembolsado pelas reclamadas no valor de €368,80 (trezentos e sessenta e oito euros e oitenta cêntimos) valor correspondente ao montante pago pela aquisição do bem à primeira reclamada. Mais peticionou a condenação das reclamadas no pagamento da quantia de €104,50 (cento e quatro euros e cinquenta cêntimos) correspondente ao prejuízo que alega ter tido com a reparação do móvel da cozinha da sua habitação.

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 Escrita, nos seguintes termos:
“Tal como o reclamante afirma e consta do Manual de Instruções não se deve tapar o fundo do forno. Esse facto vem descrito no Manual de Instalação e Manutenção. Neste caso o técnico deslocou-se a casa do cliente, fez a verificação e verificou que existia alumínio fundido com o esmalte do forno. Isto só acontece nesta situação em que o forno é coberto, o que provocou exatamente o dano referido pelo reclamante quer no forno quer no móvel porque faz refração de calor. Neste caso foi excluído da garantia uma vez que o cliente não cumpriu as instruções da marca.;

1.4. 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), não marcou presença, nem se fez representar, na audiência de discussão e julgamento.

Pelo que, os autos prosseguiram os seus termos, em conformidade com o estatuído no art.º 35.º n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro (aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19.º n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral dado tratar-se de arbitragem necessária).

A audiência realizou-se, assim, com a presença do reclamante e da Procuradora da reclamada com a ausência da reclamada que devidamente notificada não compareceu nem se fez representar.

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 atenta a data da celebração do contrato e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução do contrato de compra e venda e

indenização pela reparação do móvel da cozinha que o reclamante alega ter-se danificado.

III- SANEADOR

Nos termos do artigo 14.º do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º do referido regulamento.

A audiência arbitral realizou-se no dia 24.04.2024, com a presença do reclamante e da reclamada que devidamente notificada compareceu e fez-se representar por Procuradora com procuração junta aos autos.

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.

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 de compra e venda com profissional (pessoa coletiva), na área de residência da reclamante.

Este Tribunal arbitral é, assim, competente, considerando a vontade manifestada pelo autor/consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste (litígio) ao regime de arbitragem necessária.

O processo é assim 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.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto as partes não se mostraram disponíveis para a obtenção de uma composição amigável do litígio.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos Provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da segunda 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) O reclamante adquiriu, por compra à reclamada
em 24-11-2022, pelo preço de €368,80 (trezentos e sessenta e oito euros e oitenta cêntimos) um forno factos que se julga provado com base nos **doc. n.º 1 e 2** juntos com a reclamação;
- b) O forno identificado em a) foi instalado pela reclamada
factos que se julga provado por confissão do reclamante;
- c) O reclamante colocou papel de alumínio para cobrir o forno durante a utilização do mesmo -factos que se julga provado por confissão do reclamante;
- d) Em data não concretamente apurada, mas cerca de um ano após a aquisição do forno, a parte inferior ficou queimada, impossibilitando a sua utilização - factos que se julga provado por confissão do reclamante e com base nos **doc. n.º 5 a 13** juntos com a reclamação;
- e) A reparação do forno não foi considerada abrangida pela garantia legal de bom funcionamento porquanto foi considerado que o forno ficou danificado pela colocação de papel de alumínio no seu fundo e que tal factos induz um novo elemento no interior do forno que altera a dinâmica do calor– factos que se julga provado com base nos **doc. n.º 14 e 15** juntos 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 provada toda a demais factualidade alegada

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 do 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 o reclamante, em audiência arbitral, relatou que foi ele quem adquiriu o bem à primeira reclamada tendo sido aquela, através dos seus funcionários, quem procedeu à instalação do forno na sua habitação.

Relatou que durante cerca de um ano sempre utilizou o forno e admitiu que, de facto, colocou folha de alumínio no fundo do mesmo porque entendia que com tal colocação o forno ficaria mais protegido da sujidade e, por outro lado, desconhecia que isso pudesse danificar o forno ao ponto de este ficar queimado e, nessa medida, totalmente inutilizado.

Alega do reclamante que no Manual de Instruções de Instalação e Manutenção apenas é referido que o fundo do forno não deve ser coberto por folhas de papel de alumínio, porque tal circunstância *“pode afetar a cozedora e danificar o esmalte do interior do forno e interior do móvel da cozinha”* nada se dizendo quanto à possibilidade de a colocação do papel de alumínio provocar os danos descritos pelo reclamante.

E se de facto não é dito expressamente no Manual que a colocação do papel de alumínio pode provocar o incêndio do forno, tal qual relatado pelo reclamante, também não poderá deixar de se considerar que resulta expressamente do manual que tal colocação não deve ocorrer e que provoca danos no bem.

Aliás do depoimento da testemunha resultou precisamente provado que da análise técnica feita ao forno foi possível determinar que o que provocou a fuga de calor foi o sobreaquecimento por colocação de alumínio na base do forno.

Mais referiu que se colocar os um impedimento de calor, como o papel de alumínio a folha deste irá refletir par a zona de resistência e a temperatura máxima será facilmente atingida levando a que ocorra uma transferência de calor para o exterior.

Por último referiu que neste caso o termóstato não apresentava qualquer problema e por esse motivo a proteção térmica do forno não foi acionada.

VI- DA 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 forno adquirido pelo reclamante à primeira reclamada forno essa da marca da segunda reclamada.

Uma relação contratual que une consumidor/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, conseqüentemente, 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 legítimas 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 13º presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo 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 numa 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, provou-se que o reclamante fez um mau uso ou, pelo menos, um uso incorreto do bem ao colocar papel de alumínio do fundo do forno.

Assim é que tendo as reclamadas provado o mau uso do equipamento, tanto basta para a completa improcedência do pedido, ou seja, a total improcedência da ação.

VII- DECISÃO

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

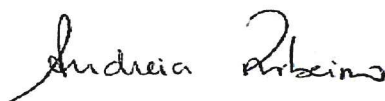
O valor do processo fixa-se em €473,30 (quatrocentos e setenta e três euros e trinta cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

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, 28 de maio de 2024

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)