Processo n.º 2272/2022/VQ

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).*

4. Não provando a reclamada que os painéis solares não apresentavam anomalia enquadrável na garantia, não lhe era possível a cobrança de vistoria técnica realizada à habitação do reclamante.

I – RELATÓRIO

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo a retificação da fatura com a anulação do valor de €130,00 (cento e tinta euros) correspondente à intervenção técnica e a suspensão do pagamento da fatura até à resolução da presente reclamação.

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 apresentou, no prazo regulamentar, Contestação escrita da qual resulta:

I – Questões Prévias

1º Reclamante e Reclamada celebraram contrato de fornecimento do produto Soluções de ("Contrato") a 21 de setembro de 2020.

2º O Reclamante contactou a Reclamada para obter uma visita técnica que verificasse os painéis solares, fundamentando o seu pedido que quando liga o disjuntor dos painéis solares o mesmo dispara.

3º No seguimento dessa visita técnica, foi apresentada a Fatura nº já junta aos presentes autos, no montante de €130 (cento e trinta euros).

4º Após ser confrontado com a Fatura sub judice, o Requerente vem reclamar, alegando que a mesma não é devida.

5º Para justificar o ponto supra, refere o Reclamante que os painéis solares ainda se encontram na garantia, e que, portanto, nada é devido a título de assistência técnica.

6º Assim, pede a anulação da Fatura aqui em apreço.

7º Todavia, e com o devido respeito, não assiste razão ao Reclamante.

Vejamos.

II – Por Impugnação

8º Nos termos da cláusula 12º das Condições Gerais do "Contrato de Fornecimento de Energia Solar", a Reclamada presta aos seus clientes as seguintes garantias específicas: (i) aos módulos fotovoltaicos e microinversores por dez anos, contra defeitos de fabrico; e (ii) aos demais equipamentos fornecidos e trabalhos executados por dois anos contra defeitos de fabrico e erros de conceção, desenho e instalação.

9º Ora, sendo solicitada, como foi in hoc casu, a realização de uma assistência técnica que, pelo resultado, não enquadre nas garantias prestadas, a Reclamada reserva o direito de proceder à respetiva cobrança em valor que ascende aos € 105,70, sobre os quais incide ainda o Imposto sobre o Valor Acrescentado à taxa legal em vigor.

10º Com efeito, e tal como resulta no relatório elaborado durante a visita técnica a 1 de julho de 2022, o sistema de produção de energia solar comercializado pela Reclamada não padecia – nem padece – de nenhuma anomalia enquadrável na mencionada garantia.

11º Pelo que, justifica-se a cobrança da quantia ora reclamada.

12º Na verdade, a existir uma anomalia, residiria a mesma na instalação particular do Reclamante (i.e., no disjuntor).

13º Assim, não existe qualquer fundamento que justifique a isenção de pagamento da mencionada visita técnica.

Mais,

14º Acresce-se que no dia 29 de julho do presente ano, em chamada telefónica a solicitar a visita técnica, foram o Reclamante e a sua esposa informados do custo da mesma.

15º Efetivamente, nos minutos 3.50 e 5.59 foram advertidos de que a visita técnica tinha um custo associado caso não se verificasse qualquer anomalia na instalação dos painéis – cfr. chamada telefónica que ora se junta e que se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

16º Destarte, não pode agora o Reclamante alegar desconhecimento no que concerne ao montante da mesma,

17º Nem peticionar a anulação da respetiva Fatura, alegando ignorar o que ele próprio e a sua esposa solicitaram à Reclamada, 1

8º E o que deram para o efeito o seu consentimento.

19º Motivo pelo qual deve a presente ação arbitral ser julgada improcedente.

Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer:

a) A receber a presente contestação; e

b) Julgar a presente ação arbitral improcedente, por não provada, e, em consequência absolver a Requerida do pedido.

A reclamada juntou um documento e um ficheiro áudio.

II- <u>Objeto do litígio</u>

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*))[1] cinge-se na questão de saber se a reclamada deve ou não proceder à anulação da quantia de €130,00 (cento e trinta euros) relativa a realização de assistência técnica aos painéis solares do reclamante, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

III- <u>Saneador</u>

[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.

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 27.12.2022, com a presença do reclamante e da reclamada representada pela sua Ilustre Mandatária ouvida por meios de comunicação à distância.

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.

Este Tribunal arbitral é 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.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos Provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante, 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 e a reclamada celebraram um contrato de fornecimento do produto ("Contrato") a 21 de setembro de 2020 – Facto que se julga provado por confissão da reclamada e aceite pelo reclamante;

b) A esposa do Reclamante contactou a Reclamada para agendar uma visita técnica que verificasse os painéis solares porquanto entendia que estes estavam a deitar abaixo o seu contador – facto que se julga provado atentas as declarações do reclamante e da testemunha e ainda do áudio junto aos autos pela reclamada;

c) No seguimento da visita técnica identificada em b) foi emitida pela reclamada a

Fatura nº no montante de €130,00 (cento e trinta euros) – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

d) Após ser confrontado com a Fatura identificada em c) o reclamante dela veio reclamar a 29 de julho de 2022 alegando que a mesma não é devida por a esta se encontrar abrangida na garantia decorrente da compra dos painéis solares à reclamada– facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

e) Resulta do relatório elaborado durante a visita técnica a 1 de julho de 2022, que no sistema de produção de energia solar comercializado pela Reclamada "não encontraram nada" e que "se encontrava tudo a funcionar normalmente" – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação da reclamada;

f) O reclamante, porque a anomalia identificada em b) subsistia, contratou os serviços da empresa com sede na tendo esta empresa se deslocado à habitação do reclamante e verificado que existia um queimado – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto pelo reclamante a 30.12.2022;

g) Pelo serviço prestado em f) pagou o reclamante à empresa a quantia de €71,34 (setenta e um euros e trinta e quatro cêntimos) - – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 4** junto pelo reclamante a 30.12.2022;

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 pelo reclamante e pela testemunha cujo depoimento se revelou credível no que respeita à existência de painéis solares na sua habitação bem como relataram a este Tribunal que quando ligavam o disjuntor dos painéis solares o mesmo disparava por facto que desconheciam.

O Tribunal concluiu que a presunção de que o bem vendido – painéis solares– não estavam 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 pelo reclamante e instalado pela reclamada não tinha sido sujeita a uso anormal, pelo que competia à reclamada demonstrar essa causa de uso inapropriado ou anómalo do reclamante e assim sustentar a cobrança do valor de €130,00 pela visita técnica que realizou à habitação do reclamante.

Acresce que o reclamante juntou relatório da intervenção realizada pela empresa (documento não impugnado e sobre o qual, embora devidamente notificada, a reclamada não se pronunciou) do qual resulta que os painéis solares tinham um queimado, e nenhuma referência é feita a eventual deficiente instalação da habitação do reclamante.

Assim e feita uma pequena consulta sobre as especificidades do verificou-se tratar-se de *"um cabo com conector, designado por que é utilizado para interligar os microinversores à rede eléctrica AC, através de um conector específico.*

Este cabo está indicado para ser utilizado em instalações fotovoltaicas com apenas um microinversor. No entanto, também poderá ser utilizado em instalações trifásicas em que se liga um microinversor por fase."

Contrariamente à reclamada que nada demonstrou, designadamente que a substituição de tal cabo não estivesse a coberto da garantia dos painéis solares ou que o cabo se encontrava queimado por facto imputável ao reclamante.

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 dos painéis 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 o reclamante, porque relatou com clareza e com precisão, a anomalia que os painéis padeciam bem como relatou que após a deslocação dos técnicos da reclamada o problema subsistia sendo que a deslocação operada sempre ocorreu ao abrigo da garantia do bem fornecido pela reclamada.

VI- <u>Fundamentação de Direito</u>

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 67/2003, de 8 de abril com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

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.

Um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – cfr. artigo 3º e 4º da Lei 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa do

Consumidor (LDC)[2], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003 e em vigor à data da compra dos painéis solares).

E entende-se ser de aplicar a legislação supra identificada porquanto o 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 não é o caso dos presentes autos.

Por via do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, foi transposta, para a ordem jurídica portuguesa, a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio (doravante "Diretiva") "sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas", estabelecendo-se, entre nós, um regime especial aplicável à compra e venda de bens de consumo e outros contratos de consumo, tendente a assegurar a proteção dos interesses do consumidor em face da incontornável assimetria de formação, informação e conhecimentos no quadro das relações jurídicas estabelecidas com um profissional, no exercício da sua atividade, a qual se projeta, nomeadamente, e com particular expressão, na determinação do objeto que concretamente deve ser prestado e a sua conformidade com o que foi convencionado entre as partes.

Assim, em termos bastante próximos da definição plasmada na Lei n.º 24/96, de 31 de julho[3], nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 67/2003, considera-se

[2] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913º e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.
[3] 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 "aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios" [artigo 1.º-B, alínea a)], contendo já este segmento derradeiro da definição uma referência ao *profissional*, categoria na qual se inscreve o *vendedor*, ou seja, "qualquer pessoa singular ou coletiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua atividade profissional" [artigo 1.º-B, alínea c)].

É assim evidente que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo sujeita à disciplina normativa do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na medida em que em causa está a celebração de um **contrato de compra e venda de um bem de consumo**, em que o 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* – cf. decisões em matéria de facto sob alínea a) do ponto 3.1.2. *supra*.

No caso deste processo, verifica-se objetivamente uma não conformidade do bem vendido (os painéis solares) e denunciado o defeito dentro dos mencionados prazos após a compra e após verificação da anomalia.

Ficou assim demonstrado que os painéis solares apresentavam um sendo essa a origem do contador da habitação do reclamante se desligar, situação que inexplicavelmente não foi detetada aquando da vistoria realizada pelos técnicos da reclamada em deslocação que fizeram à habitação do reclamante.

Acresce que a reclamada nenhuma prova carreou para os autos que pudesse infirmar tal conclusão, desde logo porque nenhum elemento documental ou testemunhal juntou no sentido de demonstrar que tal intervenção poderia estar excluída do âmbito da garantia e por outro lado que a substituição do era decorrente da instalação do reclamante e não, necessariamente, decorrente da instalação dos painéis solares.

Nessa medida, assistia ao reclamante, porque de facto os painéis apresentavam uma anomalia, o direito a solicitar a intervenção técnica da reclamada sem que lhe fosse cobrado qualquer custo.

Posto isto sempre se dirá que peticionando o reclamante nos presentes autos a inexigibilidade do valor de €130,00 referente à visita técnica realizada pela reclamada à sua habitação, terá necessariamente de se concluir, pela procedência total da ação.

VII- DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente o pedido e declara-se inexigível o valor de €130,00 (cento e trinta euros) apresentado na
devendo a reclamada proceder à retificação de tal fatura e, em consequência, à restituição ao reclamante de tal valor.

O valor do processo fixa-se em €130,00 (cento e trinta 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 fevereiro de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)