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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2624/2020/RM

Reclamante:

Reclamada: J

SUMÁRIO

1. *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. *Na venda de um bem de consumo, designadamente, uma cama de quarto de casal, a falta de conformidade desse bem com o contrato presume-se no elenco de hipóteses consagradas no n.º 2 do art. 2º do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 08 de abril;*

3. *Mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios-índice previstos no n.º 2 do artigo 2.º, o consumidor pode prevalecer-se de qualquer um dos direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, não sujeitos a qualquer hierarquia no seu exercício (artigo 4.º, n.º 5, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito) e, cumulativamente, o direito de indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil) quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º 1);*

4. 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 67/2003 (no caso, tratando-se de um bem móvel, 2 anos); 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. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo a reparação/substituição do bem – travessão da cama - alegando, em suma, a não conformidade do bem de consumo que adquiriu decorrente do facto de o mesmo apresentar um problema estrutural, bem como a reparação do soalho do chão do quarto que indicou ser da quantia de €200,00 (duzentos euros) e a reparação do papel de parede do quarto na quantia de €350,00 (trezentos e cinquenta euros);

1.2. A causa de pedir não foi objeto de alteração, o mesmo sucedendo com o pedido, não obstante o reclamante ter apresentado a 19 de março de 2021 um orçamento no valor global de €350,00 (trezentos e cinquenta euros) para reparação do chão em flutuante com 10 metros quadrados e troca de papel de parede.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou Contestação oralmente na própria audiência da qual resultou:

A Reclamada vendeu efetivamente à Sra. um quarto melhor identificado na guia de transporte junta como anexo 1 da reclamação.

Tendo surgido problemas na cama que compõe o tal quarto foi enviada uma equipa da Reclamada à habitação da cliente para apurar dos danos reclamados e se os mesmos estavam abrangidos pela garantia ou se, pelo contrário, resultavam de alguma atuação de terceiro ou externa, nomeadamente da cliente, pela qual podia ser excluída a responsabilidade.

Na verdade, quando chegaram ao local e à habitação que consta da morada da guia de transporte verificaram os funcionários da Reclamada que os danos que a cama apresentava cingiam-se a dois pés do travessão central que estavam fora do sítio.

Os referidos pés do travessão central foram analisados e verificou-se que estavam torcidos. Contactada a loja foi decidido, por uma questão de satisfação da cliente, resolver o dano causado no estrado com a sua substituição. No entanto, foi, desde logo, transmitido à cliente e ao agora Reclamante que a situação em causa não

estaria abrangida ou contemplada pela garantia porque nenhum problema de estrutura ou do bem resultava daquilo com que se tinham deparado na ocasião.

Na verdade, foram, desde logo, informados a cliente e o Reclamante que não deviam movimentar a cama nomeadamente arrastando-a, sem terem o cuidado, no final e antes de colocar o colchão ou a recolocar no sítio, de ver se os pés do travessão central estavam corretamente colocados ou se, ao invés, tinham ficado torcidos, isto porque, do que resultava, os pés da cama do Reclamante e da cliente tinham empenado porque tinham sido arrastados, não tinham ficado na posição correta e, com o peso do colchão e dos clientes, acabaram por empenar, ou seja, se os clientes tivessem feito um uso normal do artigo e tivessem tido cuidado ao arrastar a cama o dano ocorrido não se teria verificado.

Por outro lado, o Reclamante e a cliente foram devidamente informados do modo como deviam utilizar a cama sempre que a quisessem mudar de sítio, nomeadamente ao arrastá-la, e bem assim o cuidado que deviam ter para verificar se os pés do travessão central tinham ficado devidamente colocados. Por outro lado, não corresponde à verdade a falta de proteção dos dois pés do travessão central, pelo menos quando a cama lá foi colocada.

Já no que concerne ao papel de parede, entende a Reclamada que o cabeceiro não permite um dano daquele, isto porque o cabeceiro está afixado à cama e entre e o cabeceiro e cama e o papel de parede há sempre uma distância de pelo menos 2 cm correspondente ao rodapé do quarto. Não encontra justificação a Reclamada para que essa distância de 2 cm possa ter sido eliminada, salvo eventual dano no cabeceiro, causado pelo seu mau uso

Finalmente, o cabeceiro é forrado a tecido sendo que na parte de trás é forrado por tela preta que tem como utilidade evitar qualquer dano que pudesse eventualmente acontecer em situações em que o cabeceiro encosta à parede, o que não é o caso, atento o rodapé do quarto.

No mais a reclamação do aqui Reclamante parece antes de mais uma queixa pelo facto de não ter sido apresentado o livro de reclamações do que para efeitos de reclamação de qualquer dano.

Deste modo e de todo o exposto entendemos que não tem razão o Reclamante para deduzir a presente reclamação e muito menos para arguir os custos ou indemnizações que constam dos autos, quer os €350,00 do orçamento, quer, muito menos, os peticionados €550,00, aliás, no que às despesas concerne sempre seria de dizer -se que os custos da reclamação são superiores ao custo do bem adquirido, devendo a Reclamada ser absolvida do pedido.

*

Notificadas as partes, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 5 do artigo 6º-B da Lei n.º 1-A/202, de 19 de março, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 4-B/2021, de 01 de fevereiro, as mesmas, expressamente e por escrito, aceitaram a realização da presente audiência via ZOOM.

A audiência realizou-se, assim, por via eletrónica, com o Reclamante e a Reclamada, devidamente representada pelo Exmo. Sr. Dr. , cuja procuração foi junta previamente 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 não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

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 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; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à reparação ou substituição do travessão da cama e no direito de indemnização por danos resultantes de falta culposa da reclamada na quantia de €200,00 para a reparação do soalho e de €350,00 para a reparação de papel de parede, invocado pelo reclamante.

III- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

3.1.2. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

a) A 10/10/2018, na loja da reclamada sita em a esposa do reclamante comprou e a reclamada vendeu, designadamente, uma mobília de quarto e 2 (duas) mesas de cabeceira pelo valor de € 1.179,00 (mil cento e setenta e nove euros) – facto que se julga provado com base no documento junto sob **doc. n.º 1** com a reclamação;

b) A 08/11/2019 o reclamante apresentou reclamação na loja da reclamada alegando que o estrado da cama se apresentava defeituoso tendo a reclamada procedido à sua substituição - facto que se julga provado com base no documento junto sob **doc. n.º 4** com a reclamação e com a contestação;

c) A 10/09/2020 o reclamante apresentou reclamação na mesma loja da reclamada alegando que o problema do estrado persistia e que se verificava o agravamento de danos no soalho e papel de parede resultantes da má fixação da cama - facto que se julga provado com base no documento junto sob **doc. n.º 2 e 3** com a reclamação e com a contestação;

3.1.3. 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 não é conforme com o contrato ou que, apesar do defeito se ter manifestado posteriormente à entrega do bem, já existia nesse momento;

b) Os danos existentes no soalho e no papel de parede foram provocados pela má fixação da cama;

3.1.4 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 e ao depoimento das testemunhas

(funcionários da reclamada) em sede de audiência arbitral realizada em 22.03.2021 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, nas suas declarações de parte, revelou ter um conhecimento superficial e, portanto, impreciso sobre a(s) alegada(s) falta(s) de conformidade concretamente manifestada(s) mas sobretudo sobre as circunstâncias em que tal(ais) suposta(s) anomalia(s) se revelou(aram) o que levou o Tribunal a não considerar as suas declarações para efeitos da formação da convicção quanto aos factos não provados do ponto 3.1.3. *supra*.

Acresce que o reclamante não soube precisar em termos cronológicos e temporais quando verificou existir os danos no soalho nem os danos existentes no papel de parede do quarto limitando-se a referir que quando se dirigiu à loja os danos existentes no papel de parede já se verificavam há mais de 3 meses.

Assim, no que tange à decisão em matéria de facto sob ponto 3.1.3. deste aresto, atinente a asserção alegada pelo 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).

Concretizando: no depoimento testemunhal que prestou em sede de audiência arbitral a testemunha revelou não ter conhecimento directo sobre os danos alegados pelo reclamante tendo contudo explicado ao tribunal que os emails de resposta enviados ao reclamante se apoiaram no relatório técnico do qual resultava a existência de mau uso do bem.

Já a testemunha igualmente funcionário da reclamada disse ter sido quem procedeu à colocação da mobília de quarto em casa do reclamante e bem assim quem procedeu à substituição do estrado após a primeira reclamação apresentada pelo reclamante.

Mais referiu que a substituição do estrado se deveu não à existência de um defeito ou desconformidade do bem mas por uma questão de cortesia comercial.

Referiu ainda que o soalho apresentada riscos devido ao arrastar da cama por má utilização e que alguns pés da cama já não tinham protecção e 2 (dois) estavam mesmo empenados.

Relatou também ao tribunal que quer o reclamante quer a sua esposa foram informados do modo como deveriam utilizar a cama caso esta fosse deslocada.

No que se refere ao cabeceiro da cama indicou que este está fixado à cama e entre o cabeceiro e a cama e o papel de parede há sempre uma distância de, pelo menos, 2 cm correspondente ao rodapé do quarto.

O depoimento das testemunhas mostrou-se assim seguro e coerente no elenco cronológico dos acontecimentos contrariamente às declarações do reclamante que se mostraram incoerentes, contraditórias, inseguras e sem precisão de datas, carecendo, por isso, de autenticidade e genuinidade, ao ponto de não se revelarem credíveis.

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 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.

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[1], nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 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 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

[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* – cf. decisões em matéria de facto sob alínea a) do ponto 3.1.2. *supra*.

Aquilo que, no regime legal que regula a venda de bens de consumo (Dec.-Lei nº 67/2003, alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008), se designa como falta de conformidade com o contrato corresponde à noção tradicional de defeitos do bem.

O art. 2º, no seu n.º 2, veio consagrar um sistema de presunções ilidíveis (de falta conformidade dos bens), com base numa formulação negativa, como também afastou a exigência de verificação cumulativa dos critérios para o funcionamento da presunção.

Para Calvão da Silva *in* Venda de Bens de Consumo – Comentário, Revista, Aumentada e Atualizada, 4.ª ed., Almedina, Coimbra, 2010, p.84., *os critérios presuntivos de determinação da não conformidade são de duplo sentido, pois, por um lado, facilitam a prova ao vendedor para que mostre no caso em concreto a coexistência dos critérios, e, por outro lado, podem servir de prova de falta de conformidade ao consumidor se este demonstrar a não verificação de qualquer um dos critérios no caso em concreto.*

Como se explicitou no Ac. do STJ de 20/03/2014 (relator Moreira Alves), in www.dgsi.pt., o Dec. Lei n.º67/2003 não alterou o ónus da prova que já resultava do nosso direito comum a respeito da venda de coisa defeituosa.

Assim sendo, para que possa exercer os direitos que lhe assistem, compete ao comprador/consumidor alegar e provar o defeito da coisa, isto é, a sua desconformidade com o contrato, na terminologia do referido Dec. Lei, e que esse defeito existia à data da entrega.

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 (dentro de 2 ou 5 anos, a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente), 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. 3º, n.º 2, do Dec. Lei n.º 67/2003, 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 67/2003 (no caso, tratando-se de um bem móvel, 2 anos); já 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 Ré, nos termos do art. 2º n.º 2, al. d) do Dec.Lei n.º 67/2003, o que passa por saber se está demonstrado o facto base da presunção legal.

No caso dos autos considerando-se provado que, tendo adquirido à reclamada a 10/10/2018 a mobília de quarto e que a 10/09/2020 antes, portanto, de decorridos dois anos após a entrega, o reclamante ficaria dispensado da demonstração da anterioridade da desconformidade do bem no momento da entrega (art. 3º, n.º 2, do

citado D.L.), competindo, por isso, à reclamada ilidir essa presunção, mediante a demonstração da falta de conformidade resultar de facto imputável ao consumidor.

Ora entendemos que a elisão dessa presunção mostra-se, no caso, satisfeita pela reclamada.

Apurando-se que a causa da má estabilidade do estrado se deveu a falta de cuidado do comprador/consumidor na manutenção da cama, é de considerar afastada a presunção da falta de conformidade à data da entrega ou que se revelou posteriormente, pelo que não lhe assiste qualquer direito, nomeadamente reparatório e/ou indemnizatório.

Assim da factualidade apurada nos presentes autos entende-se que ficou provado que a má estabilidade da cama se deveu ao facto de dois pés da cama estarem torcidos e o travessão central se encontrar fora do sítio.

Acresce ainda que o requerente não apresentou quaisquer provas em audiência de julgamento, documentais ou testemunhais que permitissem, com a segurança exigível, infirmar essa conclusão e bem assim não logrou provar, como lhe incumbia, que os danos existentes no chão do quarto e no papel de parede foram provocados pela má estabilidade da cama.

Assim os elementos probatórios disponíveis nestes autos não permitem sustentar convicção do Tribunal no sentido da existência da concreta desconformidade alegada, antes abrindo espaço a uma dúvida que, segundo as regras de distribuição do ónus probatório e o critério de julgamento consagrado no artigo 414.º do Código de Processo Civil, se resolve contra o reclamante, carecendo, pois, de fundamento a sua pretensão.

IV Decisão

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

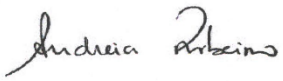
O valor do processo fixa-se em €550,00 (quinhentos e cinquenta euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

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 a para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 03 de abril de 2021

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)