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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo: 1127/2021/CT
Demandante:
Demandadas:

***Resumo:** 1. O DL 67/2003 de 8 de Abril, alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio, estabeleceu um conjunto de regras que disciplinam aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores (art.º 3º da Lei 24/96 de 31 de Julho);*
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. A falta de conformidade do bem com o contrato presume-se se se verificarem os factos enunciados no nº 2 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de Abril, designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, ou não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor podia razoavelmente esperar atendendo à sua natureza (alín. c) e d));
4. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (nº 1 do artº 342º do CC), mas a regra inverte-se quando há presunção legal (nº 1 do artº 344º e nº 1 do artº 350 do CC), o que resulta do nº 2 do artº 2º do DL 67/2003;
5. Pelo que, ao consumidor cabe a prova da anomalia, e a vendedora tem o ónus da prova da não desconformidade do bem;
6. As instruções fazem parte integrante do contrato, tendo em vista a expectável utilização do bem, pelo que a inexistência ou deficiente informação ao consumidor, quanto à correcta instalação do bem, constitui uma desconformidade ao abrigo do disposto no nº 4 do artº 2º.

A – Relatório

1. **Reclamação do Demandante e posição da Demandada**

1.1. O Demandante formalizou no dia 29 de Abril de 2021 junto do TRIAVE/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra nos termos da qual vem peticionar a resolução do contrato de compra e venda de uma e, em consequência, o reembolso do montante liquidado de €380,00 (trezentos e oitenta euros).

Alega, em síntese:

a. No dia 17 de Abril de 2021 comprou à Demandada uma l pelo valor de €380;
b. No mesmo dia instalou a bomba, mas esta nunca funcionou;
c. Deslocou-se à loja da Demandada no sentido de pedir a substituição do produto e foi informado que tal não seria possível, uma vez que já havia procedido à respectiva instalação;
d. Ainda, nesse mesmo dia, o equipamento foi testado na loja e, estava a funcionar;
e. Pelo que, levou novamente a bomba para casa e instalou-o, de novo;
f. Verifica que a bomba funciona de forma irregular, ou seja, 5 a 10 minutos e deita o quadro electrico abaixo;

g. Contactou um electricista que se dirigiu ao seu domicílio, e verificou que o problema era da bomba;
h. Como não podia estar sem água em casa, contactou um picheleiro que colocou uma bomba provisória, até à resolução do assunto com aqui Demandada;
i. A bomba provisória funciona plenamente e não há corte de corrente electrica;
j. A bomba que comprou à Demandada nunca funcionou, não lhe deram referencia do número da bomba, nem o livro, e recusaram proceder à substituição do produto;
k. Não pode ficar com um produto novo, com defeito, que não consegue usar, e que poderia ter causado graves constrangimentos na sua habitação.

Juntou: cópia da factura de compra e venda da electrobomba de €380,00, em 17 de Abril de 2021.

1.2. A Demandada, não apresentou contestação, mas esteve representada em audiência de julgamento.

2. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 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 respectivo 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, como o caso em apreço, celebrados entre vendedores e 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 celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico, e tem competência para dirimir conflitos entre um consumidor (não profissional) e pessoa singular ou colectiva que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos Consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC)).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

Nestes termos, não sendo alcançado um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 10º e ss do Regulamento do TRIAVE).

B - Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda com profissional (pessoa colectiva), na área de residência do Demandante (cf., ainda, artºs 3º a 5º do Regulamento do TRIAVE).

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 acção 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).

Para definição do valor do processo, deve atender-se à utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao montante do pedido de reembolso solicitado, em consequência da resolução do contrato.

O valor do pedido é, pois, de €380,00 (trezentos e oitenta euros), que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do CIAB)

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, o Demandante.

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas excepções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

O Demandante peticiona a resolução do contrato de compra e venda de uma eletrobomba, e o reembolso do montante por esta liquidado, pelo que há que verificar os pressupostos do seu direito à luz do direito aplicável, nomeadamente do DL 67/2003 de 8 de Abril.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 17 de Abril de 2021 o Demandante comprou à Demandada uma pelo valor de €380,00;
II. O Demandante não conseguiu instalar a bomba na sua habitação e, por isso, levou-a à loja da Demandada;
III. A Demandada testou a bomba à frente do Demandante, e esta funcionou;
IV. O Demandante recorreu a um electricista para instalação da bomba, sem sucesso;
V. O Demandante instalou um quadro electrico novo;
VI. O Demandante, no dia 29.07.2021, comprou um cabo e uma sonda, para proceder à instalação da electrobomba, mas sem sucesso;
VII. De acordo com as declarações da Demandada, o material adquirido pelo Demandante em 29.07.21, não é adequado, nem compatível com o aparelho vendido;

VIII. A Demandada não informou, nem prestou as instruções necessárias ao Demandante para a correcta instalação da electrobomba;
IX. O Demandante não conseguiu instalar e utilizar a

II - Factos não provados
Com relevância para a decisão, não ficou provado qualquer defeito ou anomalia no funcionamento da comprada pelo Demandante à Demandada.

E – Da fundamentação de facto
Foram ouvidas as partes, Demandante e Demandada e, ainda, uma testemunha apresentada pelo Demandante.

O Demandante relatou em tribunal a aquisição da e os contactos com a Demandada na sua Loja, na altura da instalação, após a compra.
Referiu, ainda, que contactou um electricista que o ajudou a instalar a bomba, e que comprou um quadro electrico novo para o efeito.
Tudo em vista da instalação do equipamento.

Resultou do seu depoimento a dificuldade na instalação da e, ainda, o facto de a corrente electrica ir abaixo, na sequência daquela instalação.
Acontece que, aquando da verificação do equipamento, na primeira reclamação, a Demandada não detectou qualquer problema – o que foi assinalado pelo Demandante na sua reclamação (conforme parágrafo 3º).
Estes factos foram confirmados pelas partes em tribunal.

O Demandante juntou, ainda, um documento com o qual pretendia demonstrar ter adquirido cabo e material electrico para pôr a bomba a funcionar.
Como contrapôs a Demandada, nem o cabo, nem a sonda, em apreço, são os indicados, em termos técnicos, para pôr a bomba a funcionar – por não serem adequados, nem compatíveis.
Por outro lado, a compra deste material é posterior à compra da

Aquando da primeira audiência de julgamento (que ficou, por isso, suspensa), ficou combinado que o Demandante entregaria o equipamento na loja da Demandada, para que esta procedesse à respectiva análise.
O que não veio a acontecer, por decisão do Demandante.
Não se provou, assim, um defeito na bomba, no momento da respectiva aquisição.

No entanto, ficou demonstrada a dificuldade para o Demandante na instalação do bem que comprou, não obstante o recurso e a ajuda de um técnico (electricista), e da compra (ainda que posterior) de material - que a Demandada veio informar em julgamento ser inadequado.

Assim, se conclui que a Demandada não forneceu ao Demandante o essencial das instruções para a correcta instalação da , nem o informou do material necessário e adequado para o efeito.

O tribunal ouviu o Demandante e o representante da Demandada, e atendeu às suas 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 excepções 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
Diz-se contrato de compra e venda, o *"contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço."* (cfr. art.º 874º do CC), o que configura a situação dos presentes autos.
Esta relação contratual enquadra-se numa relação de consumo à qual se aplica o DL 24/96 de 31 de Julho (LDC) – regime defesa dos consumidores – e, o DL 67/2003 de 8 de Abril (alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio), que procedeu à transposição para o direito interno da Directiva 1999/44/CE de 25 de Maio relativamente a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores.
Deve, ainda, ser ter tido em conta o regime geral da responsabilidade contratual dos artºs 798 e ss do CC.

1. Do prazo para exercício dos direitos
O Demandante comprou o equipamento no dia 17 de Abril de 2021, na Loja da Demandada e tentou, de seguida, proceder à sua instalação.
No mesmo dia, deslocou-se à Loja da Demandada e denunciou o que entender ser um defeito do bem.
Ora, provando-se a falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou substituição ou à resolução do contrato (nº 1 do artº 4º do DL 67/2003) – o que vem peticionar o Demandante.

Sendo certo que o consumidor pode exercer o direito, legalmente previsto, no prazo de dois anos (no caso de coisa móvel), deve proceder à denuncia do defeito em dois meses.
Distingue-se, pois, entre prazo para exercício do direito e prazo para a ação.
O direito do consumidor caduca no termo do prazo, ou na ausência de denúncia da desconformidade em tempo (cfr. artº 5º- A nºs 1 a 3).

Tendo em conta a data da aquisição do equipamento aqui em causa e aquela em que o Demandante denunciou o que entendeu por anomalia (no mesmo dia da respectiva aquisição, ou seja, em 17 de Abril de 2021), os seus direitos, enquanto consumidor, enunciados e atribuídos pelo artº 4º do DL 67/2003 não caducaram pelo decurso do respectivo prazo, e a denuncia foi efectuada em tempo (artº 5º-A, nºs 1 e 2) - vejam-se, ainda, os artºs 328º, 329º e 333º (nº 1, 1ª. parte), todos do CC.

2. Da prova
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), 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, designadamente não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor, ou não possuírem as qualidades do bem apresentadas, não serem adequados ao uso especifico para o qual o consumidor os destine, não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, nem apresentarem as qualidades e o desempenho habituais do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar.
Tendo em conta o disposto, supra, cabe ao vendedor a prova da não desconformidade do bem.

Relativamente ao critério da qualidade do bem e seu desempenho habitual, enquadrável no caso em apreço, dir-se-á que aqui há que atender às características especificas da
objecto deste contrato.
Este equipamento deve apresentar um nível de desempenho adequado às suas características e particularidades, de forma a ser utilizado pelo consumidor para o fim a que o destina.

Dispõe, ainda, o nº 4 do artº 2º que *"a falta de conformidade resultante da má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efectuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade, ou quando o produto, que se prevê que seja instalado pelo consumidor, for instalado pelo consumidor e a má instalação se dever a incorrecções existentes nas instruções de montagem".*

Como resulta da audiência de julgamento, o Demandante não conseguiu instalar e utilizar devidamente a
Mas, a verdade é que a Demandada a testou, na presença do Demandante, e o equipamento funcionou de forma adequada.
Por outro lado, a Demandada alega que não foram reunidas as condições técnicas adequadas à instalação e funcionamento.
O Demandante alegou que não lhe foi fornecido qualquer livro de instruções, que adequou o seu quadro electrico (novo) à instalação da recorreu a um electricista e, ainda assim, esta não funcionou de forma adequada.

Não se provando qualquer defeito na - que não funciona adequadamente - o problema está, claramente, na sua instalação.
Ora, a Demandada não alegou, nem tão pouco demonstrou, ter informado convenientemente o Demandante acerca da instalação.

Ora, entende a doutrina (cf. *Manual de Direito do Consumo, Jorge Morais de Carvalho -7º. ed.*), que a falta de conformidade, prevista pelo DL 67/2003 de 8 de Abril, também se verifica quando resulta da falta, ou inadequada, informação das instruções relativas à instalação do bem.

Ficou patente e provado, o desconhecimento do Demandante quanto às adequadas e necessárias condições para a instalação da
Que não foram transmitidas pela Demandada, como lhe competia, uma vez que as instruções de instalação fazem parte integrante do contrato de compra e venda – sob pena de o bem comprado não poder ser utilizado, como seria expectável.
O que é, ainda, manifesto na resposta da Demandada ao documento junto pelo Demandante, em audiência.

Pelo que, se conclui existir uma desconformidade do bem com o contrato, que o Demandante provou e a Demandada não conseguiu ilidir: o Demandante demonstrou a impossibilidade de

instalação da electrobomba, e ao Demandada não logrou provar ter informado convenientemente e aquando da celebração do contrato, acerca das instruções de instalação.

4. Conclusão

Nos termos do nº 1 do artº 432º do CC, a resolução do contrato é admitida quando fundada na lei, o que resulta do nº 1 do artº 4º do DL 67/2003 de 8 de Abril.

Pelo que, provada a falta de conformidade do bem com o contrato – o que se verificou, no caso em apreço, com a inexistência da informação necessária à instalação da bomba, a prestar pela Demandada, e que não permitiu a utilização do bem comprado pelo Demandante, para o fim a que o destinou -, tem este direito à resolução do contrato.

Optando o credor, neste caso o Demandante, pela resolução do contrato, entende-se que pretende a exoneração da obrigação que assumiu, ou seja, a restituição da prestação que efectuou e a reposição do seu património no estado em que se encontraria se o contrato não tivesse sido celebrado – a chamada protecção do interesse contratual negativo -, e que determina a restituição da sua prestação por inteiro, ou seja, os €380,00 que liquidou à Demandada.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e totalmente procedente, condenando-se a Demandada no pedido contra ela formulado pelo Demandante ou seja, a proceder ao reembolso da quantia de €380,00 em virtude da resolução do contrato de compra e venda celebrado, entre ambas as partes.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 28 de Setembro de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)