Processo n.º 3199/2022/RN

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. *Na venda de um bem de consumo, designadamente, umas sapatilhas, a falta de conformidade desse bem com o contrato presume-se no elenco de hipóteses consagradas no art. 6º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro;*

3. *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 84/2021; 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. A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso da quantia de €99,00 (noventa e nove euros) pela não conformidade do bem de consumo que adquiriu decorrente do facto de aquele apresentar defeito.

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 oral, nos seguintes termos:

"A sociedade reclamada não aceita que as sapatilhas compradas pela reclamante tenham sido usadas apenas uma vez, antes da reclamação que a mesma apresentou, tal como também não aceita que os funcionários incumbidos da receção da reclamação tenham verificado que as sapatinhas não apresentavam qualquer desgaste ou qualquer sinal de mau uso.

Não aceita por fim, que alguém tenha dito à reclamante que a mesma "tinha que ficar com o prejuízo".

Isto posto, considera a Reclamada que colocou à disposição da Reclamante, exatamente o produto que a mesma se apresentou a comprar-lhe."

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 resolução do contrato de compra e venda de um par de sapatilhas na loja da reclamada.

III- SANEADOR

A audiência arbitral realizou-se com a presença da Reclamante e da Reclamada representada pelo seu Ilustre Mandatário com Procuração junta 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 presentes na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante e da 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) A 25-10-2022 a reclamada vendeu à reclamante um par de sapatilhas da marca [redacted] pelo €99,00 (noventa e nove euros) - facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

b) A 12-11-2022 a reclamante apresentou reclamação na loja da reclamada por entender que as sapatilhas, logo na primeira utilização ficaram deformadas e com pede partida- facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e com base nos **doc. n.º 3 e 5** juntos com a reclamação;

c) A marca [redacted] entendeu "o artigo apresenta desgaste natural por uso e, os danos que apresenta são resultado de fatores externos e alheios à [redacted] mais entendendo não se tratar de qualquer defeito de fabrico, motivo pelo qual procederam à devolução do artigo – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 4** junto com a reclamação;

d) A reclamante, após ter sido contactada pela reclamada, a informar que não iriam proceder à substituição das sapatilhas ou devolução do valor pago, dirigiu-se à loja da reclamada e procedeu ao levantamento do bem – Facto admitido pelas partes;

e) A reclamante, após ter procedido ao levantamento das sapatilhas na loja da reclamada, voltou a usá-las em circunstâncias não concretamente apuradas e por número de vezes também não apurado – facto admitido por confissão da reclamante.

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 provado que:

a) O bem (um par de sapatilhas) não é conforme com o contrato ou que, apesar do defeito se ter manifestado posteriormente à entrega do bem, já existia nesse momento;

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 da reclamante e ao depoimento da testemunha 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 a reclamante, nas suas declarações de parte, revelou ter um conhecimento algo superficial e, portanto, impreciso sobre a(s) alegada(s) falta(s) de conformidade concretamente manifestada(s) mas sobretudo que após ter procedido ao levantamento das sapatilhas na loja da reclamada a 25.11.2022 as voltou a usar desconhecendo este tribunal em que circunstâncias e por quantas vezes tal aconteceu desde a data de 25.11.2022 a 13 de abril de 2023 data da realização da audiência arbitral.

Assim, no que tange à decisão em matéria de facto sob ponto 4.2 deste aresto, atinente a asserção alegada pela 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).

VI- 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 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 é o caso dos presentes autos.

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 84/2021 de 18 de outubro, considera-se ***consumidor*** (al. g) do art.º 2 *"uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional"* e **profissional** (al. o do art. 2º), *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;*.

É assim evidente que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo na medida em que em causa está a celebração de um **contrato de compra e venda de um bem de consumo**, em que a 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*.

Estamos perante uma compra e venda de bem móvel de consumo, no caso um par de sapatilhas adquirido pela reclamante na loja da reclamada.

Uma relação contratual que une consumidora/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, consequentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei

[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.

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 legitimas 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 13.º presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprindo 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 uma 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, não foi possível provar-se, objetivamente, uma não conformidade do bem vendido (um par de sapatilhas para uso pessoal) porquanto foi admitido pela reclamante que usou as sapatilhas após as ter levantado da loja a 25.11.2022 desconhecendo-se o uso que delas foi feito e que poderão ter provocado alguma deformação que é visível nas fotografias e no vídeo que foram juntos ao processo já após a realização da audiência arbitral.

Tal circunstância, aliada à posição assumida pela marca das sapatilhas adquiridas pela reclamante à reclamada, no sentido de entender que, à data em que analisou o bem, este apresentava um desgaste normal por uso, terá necessariamente de improceder o pedido formulado pela reclamante.

VII- DECISÃO

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

O valor do processo fixa-se em €99,00 (noventa e nove 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, 22 de junho de 2023

A Juiz-Árbitro,

(Andreia Ribeiro)