Processo: 3202/2022
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, sendo certo que as suas disposições, em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis, se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (nº 1 do artº 53º e artº 55º);
2. O diploma veio consagrar requisitos subjetivos (relacionados com o acordo celebrado entre comprador e vendedor) e objetivos (independentes do acordo) de conformidade (artºs 6º e 7º);
3. Recai sobre o consumidor a prova da falta de conformidade ou a existência do "defeito" do bem, mas já não da sua causa ou origem, imputável ao vendedor;
3. A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega presume-se existente nesta data (artº 13º).

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou em 14 de dezembro de 2022, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona que esta assuma os custos da reparação da caldeira que comprou, ao abrigo da garantia

Alega,
Comprou à Demandada uma caldeira em 10.03.2022 que, agora, apresenta uma avaria
A caldeira já foi vista pela empresa A. Nunes, representante da marca
A Demandada não assume os custos da reparação

Juntou ao processo e com a reclamação: cópia da fatura da compra (10.03.2022) e cópia do orçamento de reparação (10.11.2022)

1.2. A Demandada contestou nos seguintes termos:

- Vendeu e instalou em março de 2022 a caldeira aqui em causa (anteriormente, adquirida a em 30.09.2021)
- Após a instalação e a seu pedido, a empresa na qualidade de representante oficial da marca da caldeira efetuou inspeção a caldeira para certificação técnica da conformidade da instalação
- A empresa aprovou a instalação e comunicou à reclamante que precisava construir uma proteção para a caldeira, para proteção das intempéries
- Cerca de dois meses após a instalação, a reclamante comunicou à reclamada que a caldeira tinha avariado

- Como estava dentro do período da garantia, a reclamada comunicou à para verificar eventual avaria
- Logo após a reparação, os técnicos reparadores informaram a reclamante que a avaria se ficou a dever ao facto de o local da instalação apresentar muita humidade e o aparelho estar sujeito às intempéries aconselhando, novamente, a reclamante a construir uma proteção a fim de evitar nova avaria
- A reclamante não procedeu conforme aconselhada limitando-se a colocar um toldo a proteger a caldeira, conforme fotografia junta
- Por isso, alguns meses depois, a caldeira apresentou nova avaria
- A reclamante comunicou tal avaria à reclamada que, uma vez mais, acionou a garantia contactando novamente a empresa
- esta e após deslocação ao local informou que não assumiria a reparação uma vez que não foi construída qualquer proteção para a caldeira, como antes recomendado
- Assim, a avaria deveu-se apenas e só a negligência da reclamante que não procedeu à construção de uma proteção para a caldeira

Juntou, cópia da aquisição da caldeira à e fotografia da caldeira no local

B – Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 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 respetivo 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 ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a 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 à prestação de serviços no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Assim, 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 (no caso, pessoa coletiva), na área de residência da Demandante, em

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 ação 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, é relevante a 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 valor da reparação como peticionado (cfr. nº1 do artº 297º).

O valor do processo é, pois, de €857,80 (oitocentos e cinquenta e sete euros e oitenta cêntimos), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos nº 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cf. ainda, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

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).

Não foram deduzidas exceções.
As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Desconformidade da caldeira, de acordo com a prova produzida em julgamento, apreciada à luz do disposto no novo regime que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens (Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro): requisitos subjetivos e objetivos da conformidade, ónus da prova e direito à reposição da conformidade do bem designadamente pela sua reparação.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. Em 10 de março de 2022, a Demandante comprou à Demandada uma caldeira, conforme fatura
II. A Demandada adquiriu a caldeira (I) à
III. A Demandada instalou a caldeira (I) na morada da Demandante e no local que esta indicou apesar de logo ter sido alertada, por aquela, para a demasiada exposição da caldeira à chuva e humidade;
IV. A Demandada referiu a possibilidade da instalação da caldeira num anexo, onde é guardada lenha, o que a Demandante declinou;
V. A empresa representante oficial da marca da efetuou inspeção à instalação, para verificação técnica da sua conformidade, e aprovou-a;
VI. A empresa quando inspecionou a instalação da caldeira, na morada da Demandante, comunicou-lhe a necessidade de a proteger da humidade e da chuva;
VII. A Demandante foi alertada pela Demandada e pelo representante da marca para a necessidade de proteger a caldeira da humidade e da chuva;

VIII. A Demandante colocou um toldo por cima da caldeira e cobriu-a com um plástico;

IX. A empresa representante oficial da marca da caldeira não assumiu a reparação da avaria reclamada, com o custo de €857,80, ao abrigo da garantia;

X. A avaria foi na caixa de controlo do queimador da caldeira, que está junto ao pavimento, é um componente técnico e não está condicionado para estar exposto ao ar livre;

XI. Do orçamento elaborado pela consta a necessidade da reparação da caixa de controlo do queimador e respetiva mão de obra;

XII. A anterior reparação da caldeira consistiu na troca do ejetor de combustível, que é um consumível e não está relacionado com defeito no equipamento nem com a avaria da caixa de controlo do queimador.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

As testemunhas apresentadas pela Demandante revelaram não ter conhecimento aprofundado dos factos em causa no processo.

A primeira testemunha apenas soube confirmar a compra, a avaria da caldeira e que a Demandante utiliza um plástico para a cobrir.

O filho da Demandante ainda referiu uma anterior avaria (que se revelou depois em julgamento estar relacionada com a substituição de um consumível), e confirmou que de facto e aquando da respetiva instalação foram alertados para a necessidade de a caldeira ficar coberta.

Confirmou, também, que a caldeira foi coberta por um toldo e plástico, e que, inclusive ia repor o plástico quando o vento o levanta.

As testemunhas da Demandada confirmaram a presença no local, aquando da instalação e das avarias, os alertas à Demandante quanto ao local, que era desadequado em virtude da exposição à chuva e humidades.

Mencionaram a possibilidade da instalação num anexo, com o que a Demandante não concordou.

Referiram que o toldo não é suficiente para uma adequada proteção e que a caldeira devia estar em local fechado.

Muito esclarecedor foi o testemunho da testemunha Engº dos serviços pós-venda da marca

Referiu que é a enquanto representante da marca assegura o pós-venda e o acionar da garantia.

Esteve no local, verificou que a caldeira está num vão de escada e que o toldo não cobre a 100% - a água caiu no técnico que foi verificar a caldeira e na própria caldeira.

Verificou que o equipamento não está devidamente acondicionado e que a cliente já tinha sido informada da necessidade de proteção.

Mais esclareceu que, ao contrário de outros equipamentos (por exemplo, ar condicionado) a caldeira não está preparada para estar ao ar livre.

Referiu que a anterior avaria não está relacionada com esta, uma vez que em causa estava a substituição de um consumível e que, ainda, constatou a falta de combustível.

Referiu, também, que o problema agora está na caixa de controlo do queimador, que está junto ao pavimento, e que é um componente não condicionado para estar ao ar livre.

O problema não é da instalação do equipamento, mas do facto de a caldeira estar ao ar livre, sujeita a chuva e humidade, do que já havia informado a Demandante logo no momento da instalação.
Mais referiu que nem a cobertura de plástico, nem o toldo são suficientes para proteger a caldeira.

O tribunal ouviu as partes 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 exceções 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

Da Lei de Defesa do consumidor e do Regime Jurídico da compra e venda de bens

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos (alin. a) e e) do artº 3º da LDC), impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (nº 1 do artº 9º).
Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legitimas expectativas do consumidor (artº 4º).

Como resulta dos factos provados, o contrato foi celebrado em março de 2022.
Ora, o Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, sendo certo que as suas disposições, em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis, se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (nº 1 do artº 53º e artº 55º).
Este diploma veio revogar o anterior regime do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril.

Considera, ainda, e para o efeito, como «Consumidor» (alin. g) do artº 2º), *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*, ou seja, abrange apenas as pessoas singulares, e entende por "Bem" um *móvel corpóreo* (alin. i)).

E, «Profissional» (alin. o)), *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.*

O que se enquadra no caso em apreço, tendo em conta o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, como ficou provado.

De notar, que o contrato de compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa (ou outro direito), mediante um preço e, tem como efeitos essenciais a transmissão da propriedade da coisa (ou da titularidade do direito), a obrigação de entregar a coisa e a correspetiva responsabilidade de pagar o preço (artºs 874º e 879º, ambos do Código Civil).

Ora, tendo em conta que o decreto-lei, supracitado, se aplica aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais (artº 3º), vejamos o disposto quanto à responsabilidade deste em caso de falta de conformidade (artº 12º).

O vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (nº 1).
Cabe aqui referir que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem, presume-se existente à data da sua entrega, salvo quando for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade e, decorrido o prazo de dois anos, ao consumidor cabe a prova (adicional) da não conformidade à data da entrega do bem (nºs 1 e 4 do artº 13º).

No caso em apreço, aquando da reclamação apresentada pela Demandante ainda não tinha decorrido o prazo de dois anos, pelo que à consumidora compete a prova da desconformidade ou da existência de um defeito e, se o conseguir, presume-se a sua existência na data da entrega do bem.
Ao vendedor cabe, então, a prova da causa ou origem do defeito e da sua inexistência na data da entrega.

O Decreto-lei nº 84/2021 consagra requisitos subjetivos e objetivos da conformidade, a saber:

"Requisitos subjetivos de conformidade (artº 6º)

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:
a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;
b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;
e
d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

Requisitos objetivos de conformidade (artº 7º)

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:
a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;
b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;
c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.
2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:
a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;
b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou
c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.
3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.
4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato."

Não se provou que a caldeira não tivesse sido incorretamente instalada.
Antes a instalação foi certificada e, logo nessa altura, a Demandante foi alertada para a necessidade de proteger adequadamente a caldeira da chuva e humidades.

A testemunha da Demandada referiu que a cadeira não está preparada para ficar ao ar livre, o que a Demandante não desconhecia.
Ainda, a Demandada sugeriu a possibilidade de instalação num outro local, mais protegido, o que a Demandante não aceitou antes assumiu o compromisso de proteger a caldeira.

Ora, provou-se que a avaria foi na caixa de controlo do queimador como também resulta do orçamento da reparação.
Foi referido em julgamento que este componente está junto ao pavimento, logo suscetível de apanhar chuva e humidade e de não estar devidamente protegido pelo toldo e plástico.
Assim sendo, a avaria tem uma causa posterior à instalação e no âmbito da sua utilização pela Demandante.

Estão, pois, cumpridos os requisitos subjetivos e objetivos da conformidade do bem vendido, nomeadamente o facto de a caldeira corresponder à descrição, qualidade e funcionalidade prevista no contrato e a sua adequação ao uso a que foi destinada.

A avaria resulta de facto relacionado com o local onde foi instalada por indicação da Demandada, não tendo sido cumpridos os cuidados e alertas quer do vendedor, quer do representante da marca.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como não provada e, como tal, totalmente improcedente e se decide absolver a Demandada do pedido contra ela formulado pela Demandante

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 8 de março de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)