Processo n.º 1037/2023/RM

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. *Considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade ou quando realizada pelo consumidor a instalação incorreta se deva a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional.*

I – RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo ser ressarcida pela reclamada na quantia de 40,00 (quarenta euros) que teve de despender com a assistência técnica.

1.2. A causa de pedir não foi objeto de alteração, contudo o pedido inicialmente apresentado pela reclamante consubstanciava-se na resolução do contrato e consequente devolução do valor pago pela aquisição do bem tendo posteriormente a

reclamante alterado o seu pedido nos seguintes termos: "*Durante a fase de mediação foi apurado por um técnico da marca que as desconformidades do equipamento se devem a uma defeituosa instalação do mesmo.*

Ora, pela deslocação do técnico em causa foi-me exigida e paga a quantia de €40,00 (quarenta euros). Pelo que pretendo ser ressarcida pela Reclamada desse montante, uma vez que foi esta a responsável pela instalação da máquina de lavar."

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave não apresentou contestação escrita, mas fez-se representar, na audiência de discussão e julgamento, pelo seu legal representante,

A audiência realizou-se, assim, com a presença da reclamante e do representante legal da reclamada.

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

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*))[1] corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito que se arroga titular, nomeadamente o direito à devolução do montante pago que ascende a €40,00 (quarenta euros).

III- SANEADOR

O processo é também 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

[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.

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) Em 24 de março de 2023, a reclamante adquiriu, por compra à reclamada pelo preço de €345,00 (trezentos e quarenta e cinco euros) uma máquina de lavar roupa da marca para uso particular - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e com base no **doc. n.º 1** junto pela reclamada através de email remetido para este Tribunal a 28.06.2023;

b) O legal representante da reclamada procedeu à entrega e instalação do bem identificado em 1) na habitação da reclamante – facto que se julga provado por confissão das partes;

c) A aquisição foi efetuada com a garantia legal uma vez que não foi convencionada, entre as partes, qualquer redução de tal prazo – facto que se julga confessado pelas partes;

c) No dia 05 de abril de 2023 a reclamante deslocou-se à loja da reclamada porquanto a máquina não torcia e vertia água pelo compartimento do filtro– facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e da testemunha

e) A reclamada, a 05 de abril de 2023, remeteu para o endereço de email pedido de ativação de garantia– facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto pela reclamada a este tribunal no dia 28 de junho de 2023;

f) No dia 13 de abril de 2023 um técnico da marca dirigiu-se à habitação da reclamante para proceder à verificação do bem identifica em 1) e emitiu relatório do qual resultou *"tubo de esgoto esmagado devido a instalação. Não deixava despachar a água. Foi retificado os pés de apoio provocado muito ruído. Retificação da instalação da máquina. Teste de funcionamento"*– facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação e não impugnado pela reclamada.

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- MOTIVAÇÃO

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 pela reclamante, cujo depoimento se revelou credível no que respeita ao uso dado à máquina de lavar após a sua aquisição como relatou a este Tribunal que a máquina não torcia e vertia água sendo que do relatório técnico apresentado resulta que tal se ficou a dever ao facto de o tubo de esgoto se encontrar danificado aquando da instalação.

O Tribunal concluiu que a presunção de que o bem vendido – a máquina de lavar roupa– não estava 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 pela reclamante não tinha sido sujeito a uso anormal, pelo que competia à reclamada demonstrar essa causa de uso inapropriado ou anómalo da reclamante, designadamente que tinha sido esta a danificar o tubo do esgoto após a reclamada ter procedido à sua instalação.

A reclamada nada demonstrou, limitando-se o seu legal representante a afirmar, no decorrer de toda a audiência arbitral, que não tinham a obrigação de devolver qualquer valor porquanto entendi ter procedido corretamente à instalação do bem, facto que é contrariado pelo técnico da marca que posteriormente se dirigiu à habitação da 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 da máquina de lavar 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 a reclamante a data em que adquiriu a máquina de lavar roupa à reclamada, relatou com clareza e com precisão as anomalias que esta padecia poucos dias após a aquisição do bem como relatou que o bem apresentava anomalia e que esta foi prontamente denunciada à reclamada.

VI- FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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.

Estamos perante uma compra e venda de bem móvel de consumo, no caso uma máquina de lavar roupa adquirida 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 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, verifica-se objetivamente uma não conformidade do bem vendido (uma máquina de lavar roupa para uso pessoal) e denunciado o defeito dentro dos mencionados prazos após a compra e após verificação da anomalia.

Acresce que resulta do artigo 9º do Dec. Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro que:

"Considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que:

a) A instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade; ou

b) Quando realizada pelo consumidor:

i) A instalação incorreta se deva a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional;"

Posto isto terá necessariamente de se concluir, pela procedência total da ação.

VII- DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente o pedido e, consequência, condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €40,00 (quarenta euros).

O valor do processo fixa-se em €40,00 (quarenta 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, 28 de julho de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro