Processo n.º 1207/2023/RN

Reclamante:

Reclamada:

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. *Responde 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 do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro;*

3. *Legalmente, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º, a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, presume-se já existente na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade;*

4. *Não se tendo apurado que o bem adquirido pela reclamante à reclamada apresentava qualquer anomalia no momento em que foi entregue é de considerar afastada a presunção da falta de conformidade à data da entrega ou que se revelou posteriormente, pelo que não assiste à reclamante qualquer direito, nomeadamente a resolução do negócio e consequente reembolso do valor pago à reclamada pelo bem adquirido a esta nem qualquer indemnização para remoção e colocação de novo material na habitação da reclamante.*

I- RELATÓRIO

1.1. A reclamante apresentou reclamação pretendendo a condenação da reclamada no pagamento de uma indemnização no valor total de €1.477,36, sendo €927,36 relativo aos materiais pagos pela reclamante, €360,00 correspondente ao valor pago para colocação de material e €190,00 para proceder à sua remoção.

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 Escrita** nos seguintes termos:

"1-A Reclamante vem pedir que a Reclamada a indemnize no valor global de 1.477,36€, relativo ao valor pago pelos materiais de cerâmicas adquiridas à Reclamada, acrescido do valor de € 360,00, a título do valor pago pela colocação do material nas paredes das casas de banho da sua casa e, ainda o montante de 190,00€, que terá de pagar pelo desmonte ou retirada dos mesmos.

2- Todavia, não tem razão a Reclamante e muito menos fundamento legal, para pedir o que reclama, como, singelamente, a reclamada teve já oportunidade de lhe explicitar e que se passará a expor.

3- Ora, a Reclamada dedica-se ao comércio de material de construção civil e nesse âmbito a Reclamante dirigiu-se, por várias vezes, à sua loja sita

a fim de ver, apreciar e escolher revestimentos de cerâmica de casa de banho.

4- O que acabou por sucedeu a 24.01.2023, quando a Reclamante adquiriu na referida loja da Reclamada no valor de € 925,03, o seguinte material: 20,16m de Revestimento e 20,16m de Revestimento como constante e descrito na factura -recibo que foi emitida a 2023.01.30 – que se junta sob Doc. n.º 1.

5- Material que a Reclamante pagou a pronto em numerário e que a Reclamada depositou no dia seguinte (25.02.2023) – Cfr. Doc. n.º 2 constituindo o comprovativo de depósito bancário na conta da Reclamada (com a atenção de desconto).

6- Conforme à disponibilidade da Cliente, ora Reclamante, previamente aferida, o material foi entregue pelos funcionários da Reclamada na obra desta,

no dia 26.02.2023, cerca das 10h00mn – Cfr. Doc. n.º 3 que se junta.

7- Dada a distância, dificuldade do acesso e volume do material a entregar, procederam à entrega dois funcionários da Reclamada,

indicados como testemunhas.

8- Na presença da Cliente/Reclamante, foram abertas as caixas dos materiais a entrega – revestimento cerâmico: e

9- tendo esta conferido não só o tipo de material, mas também a quantidade.

10- Com efeito, a Reclamante concordou com o material que recepcionou quer quanto à quantidade quer quanto ao tipo de material.

11- No dia 30.01.2023 a Reclamante dirigiu-se junto da Reclamada,

referida supra, a solicitar a competente factura recibo, a qual lhe foi emitida – Cfr. com o Doc. n.º 1 junto.

12- mais manifestou a Reclamante, a sua gratidão pelo bom serviço prestado pela Reclamada no fornecimento dos materiais de cerâmica que adquiriu para as suas casas de banho.

13- Note-se, em nenhum momento a Reclamante referiu insatisfação de qualquer natureza em face dos materiais que adquiriu junto da Reclamada,

14- e, também não o fez nesta altura, dia 30.01.2023, após a entrega e recepção dos materiais como supra referido.

15- Com efeito, vem agora afirmar a Reclamante que o material de revestimento cerâmico que lhe foi entregue na sua obra, mau grado, não é igual, não é o mesmo, que escolheu na loja da Reclamada?

16- Mais dizendo, que tanto o material não é igual àquilo que havia escolhido e pago a 24.01.2023 junto da Reclamada, que não há coincidência das referências constantes nas próprias caixas de embalagens dos revestimentos cerâmicos, com a referência que se encontra indicada quer na nota de pagamento, quer na factura recibo (ambas juntas aos autos pela Reclamante), emitidas pela própria Reclamada.

17- A Reclamante junta aos autos, e ainda bem, várias reproduções fotográficas das referências que se encontram nas caixas das embalagens dos materiais, atentemos pois, nessas referências e comparemos com as referências quer da nota de pagamento, quer da factura-recibo da autoria da Reclamada, emitida à Reclamante, vejamos:

*18- Nesta factura-recibo, datada de 30.01.2023, consta: * ----------*

DESCRIÇÃO:

19- Esclarecendo-se que estas são referências internas da Reclamada que identificam cada tipo de material, pois, assim que cada material chega junto da Reclamada esta identifica-o de acordo com a origem de fabrico ou de fornecedor e segundo também designação que estes lhe atribuem e assim são criadas e introduzidas em sistema informático as referências – Crf. Doc. n.º 4 que se junta e constitui documento interno da Reclamada quanto à origem das referências do material em causa.

20- E assim sucedeu "in casu" com as referências que estão ora sob atenção da Reclamante, para chegar a uma interpretação e conclusão erradas que pretende fazer valer como certas!

21- Como se disse em 19 supra, esta é a regra para todo o tipo de material que chega junto da Reclamada e também assim sucedeu com este material adquirido pela Reclamante.

22- As referências constantes da factura-recibo e da nota de pagamento coincidem com as etiquetas das caixas de embalagens dos materiais que a Reclamante recepcionou e ora junta reproduções fotográficas:

23- REFERÊNCIA: significa ; e depois é indicada a DESCRIÇÃO

24- ou seja, todos os dizeres constantes da etiqueta das caixas do material, também constam da etiqueta da própria caixa de embalagem onde se lê

25- Mais é visível, e se vêm perfeitamente as iniciais da marca/fabricante logótipo repetido ao longo de toda a caixa de embalagem.

26- Acresce, que o dizer também aparece inscrito na própria placa de revestimento cerâmico e que é inscrito na própria peça pela Reclamada – como tudo se pode confrontar das fotografias juntas aos autos pela Reclamante.

27- Semelhante para o outro material: REFERÊNCIA: significa primeiro o nome do fabricante

28- O que igualmente confere com os dizeres constantes da etiqueta das caixas do material

29- Ademais, impugna-se o documento onde consta o valor de € 360,00€, alegadamente pago para colocação do revestimento, por não se tratar de uma factura-recibo, único tipo de documento que comprova um qualquer pagamento por trabalho realizado ou prestado.

30- O documento que titula o orçamento para desmonte da cerâmica colocada, vai também impugnado, pois além de não identificar o destinatário, não sabemos a quem é dirigido, igualmente, não identifica o local onde estes trabalhos irão ser realizados.

31- O que equivale a dizer que outrossim não se pode considerar este valor de € 360,00 peticionado a título de valor pago pela colocação do material nas paredes da casa de banho da Reclamante, assim, como não é de considerar o valor de € 190,00 pelo desmonte que não se sabe onde, nem a quem é dirigido, pois nada é identificado.

32-De todo o predito não assiste razão à Reclamante, nem de facto, nem de direito.

33- Pelo que vai impugnada toda a matéria contida na reclamação apresentada pela Reclamante por falsa ou inexacta, com excepção do referido no primeiro parágrafo até "em numerário" que está aceite.

Nestes termos e noutros que melhor se apurem, deve ser julgada improcedente a reclamação apresentada, absolvendo-se a Reclamada do pedido do valor global de € 1477,36".

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 84/2021, de 18 de Outubro atenta a data da celebração do contrato; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução do contrato de compra e venda.

III- SANEADOR

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou contestação escrita no prazo estabelecido no Regulamento deste Tribunal Arbitral (art.º 14.º n.º 5) e marcou presença na audiência de discussão e julgamento fazendo-se representar pela sua Ilustre Mandatária com procuração junta aos autos.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto as partes não se mostraram disponíveis para a obtenção de uma composição amigável do litígio.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos Provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante, 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 reclamada dedica-se ao comércio de material de construção civil – facto que se julga provado por confissão da reclamada;

b) A reclamante por várias vezes dirigiu-se à loja da reclamada sita na para apreciar e escolher revestimentos de cerâmica de casa de banho para a sua habitação – facto que se julga provado por confissão das

partes;

c) A reclamante adquiriu, por compra à reclamada, em 24-01-2023, pelo preço total de €927,36 (novecentos e vinte e sete euros e trinta e seis cêntimos) material de revestimento cerâmico, designadamente 20,16m2 de revestimento no valor de €376,08 (trezentos e setenta e seis euros e oito cêntimos) acrescido de IVA e 20,16 m2 de revestimentc valor de €375,98 (trezentos e setenta e cinco euros e noventa e oito cêntimos) acrescido de IVA – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

d) O valor indicado em c) foi pago pela reclamante à reclamada em numerário no dia 24-01-2023 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1 e 2** junto com a contestação apresentada pela reclamada;

e) O material adquirido pela reclamante à reclamada foi transportado por funcionários da reclamada para a habitação da reclamante (morada indicada nos autos) no dia 26-01-2023 cerca das 10h15m – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha

f) A reclamante, a 30 de janeiro de 2023, dirigiu-se à loja da reclamada e solicitou a emissão de fatura, que foi emitida e lhe foi entregue, não tendo apresentado qualquer reclamação ou indicado qualquer desconformidade do material que lhe havia sido vendido pela reclamada- Facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha

g) A reclamante, em data não concretamente apurada, contratou os serviços de construção civil a como domicílio profissional na para proceder à colocação do revestimento cerâmico na habitação – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante a da testemunha

h) A colocação do revestimento foi levada a cabo por a pedido do – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante a da testemunha

i) Do material vendido pela reclamada à reclamante apenas ficou por colocar cerca de 6m2 em cada uma das casas de banho da habitação da reclamante – facto que se

julga provado com base no depoimento da testemunha

j) A reclamante, em data não concretamente apurada, mas posterior a 11 de março de 2023, data em que regressou de uma viagem ao é que denunciou à reclamada que o material cerâmico padecia de desconformidade porquanto apresentavam uma tonalidade completamente diferente da que tinha visualizado aquando da encomenda na loja da reclamada – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante;

k) As referências do material cerâmico constantes da fatura-recibo e da nota de pagamento coincidem com as etiquetas das caixas de embalagens dos materiais que a reclamante rececionou - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2, 5 a 19** juntos com a reclamação.

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:**

a) Que o material cerâmico escolhido pela reclamante na loja da reclamada fosse diferente daquele que foi entregue pela reclamada na habitação da reclamante;

b) Que a reclamante não tenha conferido o tipo e a quantidade de material que lhe foi entregue pela reclamada;

c) Que não haja coincidências das referências constantes das caixas de embalagens dos revestimentos cerâmicos com a referência que se encontrava indicada quer na nota de pagamento quer na fatura recibo emitidas pela reclamada.

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 das testemunhas arroladas por ambas as partes 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 das declarações da reclamante e das testemunhas da reclamada resultou provada a compra de material cerâmico pela reclamante tendo sido pago o valor por ambos acordado.

Também não resultaram dúvidas quanto ao facto de terem sido os funcionários da reclamada a proceder à entrega do material comprado.

Contudo o alegado pela reclamante no sentido de não ter procedido à verificação do material não colheu merecimento por este tribunal desde logo porque não se afigura razoável que a reclamante se encontrasse nas instalações da sua habitação, que rececionasse o material e tendo em conta que iria viajar para o e não estaria presente aquando da sua colocação que não verificasse se, de facto, o material correspondia ou não ao solicitado.

Acresce ainda o facto de a reclamante se ter deslocado à loja da reclamada alguns dias após a entrega do material na sua habitação e também aí não ter relatado qualquer desconformidade do material vendido, tendo tal ocorrido já após a colocação do mesmo.

Por outro lado, entendeu este tribunal que as referências indicadas nas caixas do material cerâmica vendido à reclamante pela reclamada coincidem com aquelas que são indicadas na fatura recibo que foi entregue à reclamante, não resultando, por isso, qualquer evidência de erro ou engano na identificação do produto vendido.

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, quanto à realidade dos factos, 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

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 material de revestimento cerâmico 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 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.

Nos presentes autos, há ainda a ter em consideração o que decorre dos artigos 6º, 11º e 16º do já supra citado DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, porquanto,

Artigo 6.º

Requisitos subjetivos de conformidade

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;

Artigo 11.º

Entrega do bem ao consumidor

*1 - O bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, **adquire a posse física do bem**.*

(...)

12 - Nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens.

13 - Se o consumidor confiar o transporte a pessoa diferente da proposta pelo profissional, o risco transfere-se para o consumidor com a entrega do bem ao transportador.

Artigo 16.º

Direito de rejeição

Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

Assim da prova produzida resulta não ter ficado demonstrado, por um lado, que a reclamante não tenha rececionado e inspecionado o material cerâmico adquirido à reclamada e, por outro lado, também não conseguiu a reclamante fazer prova do motivo pelo qual apenas em março, ou seja cerca de 3 meses após a venda do material e já após a sua colocação é que denunciou a alegada desconformidade à reclamada.

Assim é que, não tendo a reclamante demonstrado como lhe competia a origem da desconformidade e ilidida pela reclamada a presunção de não conformidade no momento da entrega, tanto basta para a completa improcedência do pedido, ou seja, a total improcedência da ação.

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 €1.477,36 (mil quatrocentos e setenta e sete euros e trinta e seis cêntimos), 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, 03 de outubro de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)