Processo: 1330/2023
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legitimas expectativas (artºs 3º alin. a) e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC);
2. 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);
3. 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);
4. 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;
5. Em caso de falta de conformidade do bem e nas condições estabelecidas no diploma, o consumidor tem direito: a) à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, b) à redução proporcional do preço, ou c) à resolução do contrato;
6. Os direitos do consumidor estão hoje hierarquizados e o direito à resolução do contrato, prevista no nº 4 do artº 15º e 20º, procede no caso de o profissional não ter efetuado a reparação ou substituição do bem, nomeadamente em prazo razoável.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou em 4 de maio de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual veio peticionar a reparação de uma placa vitrocerâmica, ao abrigo da garantia

Alega,
Comprou uma placa vitrocerâmica, marca ıo valor de €229,99, no dia 30 de junho de 2022
Logo em setembro a placa estalou, foi à loja, contactou a marca e, em resposta, foi informado que a quebra não está coberta pela garantia
Com o que não concorda

Juntou ao processo e com a reclamação: cópia da fatura da compra, documentos relativos à respetiva entrega no domicílio e fotografias da placa danificada (doc. 1 a 7)

1.2. A Demandada contestou, nos seguintes termos:

confirmou a data e local da compra, mas considera que a reclamação não tem fundamento
é a assistência técnica da marca quem está devidamente qualificada para verificar estas situações, pelo que o equipamento foi analisado pelo serviço de assistência técnica da marca,

dessa análise resultou que as anomalias denunciadas tiveram origem no *"mau uso"* ou *"uso negligente"* do equipamento e, como tal, a respetiva reparação não está abrangida pela garantia legal
estamos perante uma relação contratual decorrente de compra e venda de consumo, sujeita à tutela do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro
e, tal diploma estabelece que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que existia quando o bem lhe é entregue
as presunções legais foram ilididas, uma vez que ficou demonstrado que as anomalias reportadas resultam do mau uso e/ou uso incorreto do equipamento
o que se pode confirmar pela visualização das fotografias juntas aos autos
é claro e evidente o mau estado de conservação do equipamento
não se afigura razoável a tese apresentada pelo reclamante de que a placa *"estalou"*
assim, verificando-se que as anomalias não têm origem num defeito de fabrico, não impende sobre a reclamada qualquer obrigação de reposição de conformidade ao abrigo do diploma

Juntou: documento relativo ao *"serviço de assistência técnica oficial"*, fotografias da placa e *"Relatório de Assistência Técnica"*

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

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 compra e venda de bens concretizados no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Pelo que, 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 celebrado com um profissional, na área de residência do Demandante.

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 (cfr. nº1 do artº 297º).
O valor do processo é, pois, de €229,99 (duzentos e vinte e nove euros e noventa e nove 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), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro).

2. Da intervenção principal

No início da audiência arbitral, a mãe do Requerente, assumiu a compra da placa, ora em apreço, para a sua morada e requereu a sua intervenção como parte principal no processo, reiterando toda reclamação apresentada e ratificando tudo o anteriormente processado.

Mais alegou, como também resulta da Ata da audiência arbitral, que a reclamação foi apresentada pelo seu filho, em sua representação, atenta a manifesta dificuldade em se expressar em português.
A Demandada, inquirida para o efeito, não se opôs ao requerido.

Verifica-se que, de facto, os documentos relativos à compra do equipamento e respetiva entrega foram emitidos em nome de Tetyana Kazakova (cf. doc. 2), e que o seu filho atuou em seu nome e sua representação.

3. Da retificação do pedido

De acordo com o artº 33º da LAV, o processo arbitral (salvo convenção em contrário), tem início na data em que o pedido de submissão do litígio a arbitragem é recebido pelo demandado.
E, nos prazos convencionados, o Demandante apresenta a sua petição, em que enuncia o pedido e os factos em que este se baseia, e o demandado apresenta a sua contestação em que explana a sua defesa.

No entanto (nº 3), o demandante pode ainda no decurso do processo arbitral modificar a sua petição – a menos que o tribunal entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante.

Ora, no início do julgamento a Demandante e, em tempo, veio informar ter já procedido à aquisição de uma nova placa, em substituição da reclamada, uma vez que não podia prescindir da sua utilização diária.
Pelo que, pretende peticionar o reembolso do valor anteriormente liquidado, de €229,99.

Tendo em conta o fundamento invocado e o exposto na LAV (cf. supra), foi deferida a alteração.
A Demandada não se opôs à alteração do pedido.

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

C – Delimitação do objeto do Litígio

Desconformidade da placa vitrocerâmica, 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 e ónus da prova.

Exercício do direito de resolução do contrato e direito ao reembolso do valor liquidado.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 30 de junho de 2022, a Demandante comprou, na Loja da Demandada, uma placa vitrocerâmica pelo valor de €229,99 - que liquidou;
II. A Demandante assumiu a instalação da placa vitrocerâmica em sua casa;
III. Em setembro de 2022, a placa *"estalou"*;
IV. A Demandante e o seu filho contactaram a loja da Demandada e solicitaram a assistência da marca;
V. Em maio de 2023, em deslocação ao local, a assistência técnica oficial produziu relatório e referiu *"situação analisada pela observação do aparelho: danos são devidos a um uso/manutenção não correto, uma queda de panela, etc"* e *"não se verificou instalação, pois a placa já não se encontrava instalada, no local já estava outro equipamento instalado"*;
VI. A placa *"estalada"* não voltou a funcionar;
VII. A Demandante já comprou e instalou uma nova placa no local, tendo em conta a necessidade de utilização diária;
VIII. O técnico da assistência não fez qualquer intervenção ou análise técnica e procedeu, apenas, à observação da placa, uma vez que a Demandante não assumiu o pagamento da deslocação técnica;
IX. Aquando da deslocação ao local, o técnico verificou/confirmou que a placa estava partida e tirou fotografias.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foi identificado o seguinte facto não provado:

I. Não foi efetuada uma análise técnica à placa;
II. Não se provou a causa da quebra da placa e/ou do seu não funcionamento;
III. Não se provou a deficiente instalação da placa.

E – Da fundamentação de facto

A compra e venda da placa, data e respetivo valor foram alegados pela Demandante e confirmados pela Demandada.
Não restam dúvidas quanto ao dano na placa – o que decorre das fotografias juntas ao processo e, ainda, do relato de todas as testemunhas ouvidas.
Ainda, foi referido (e não desmentido pelo técnico da Demandada) que a Demandante já comprou uma nova placa, que instalou no mesmo local.
O que, de resto é plausível, porquanto foi referido em julgamento tratar-se de uma família numerosa e ser a Demandante quem cozinha para todos.
Ficam, pois, fundamentados os factos I a IV, VI, VII.

Quanto aos factos sob V, VIII e IX, estão concluídos das fotografias juntas ao processo (é manifesto que a placa está estalada), e do relatório junto com a contestação e confirmado pelo técnico ouvido como testemunha.

Por outro lado, do mesmo depoimento/relatório resultou que não foi efetuada qualquer análise técnica à placa, mas uma simples observação e da qual se concluiu o alegado mau uso.

Ora, a conclusão de "mau uso/manutenção" decorrente da simples observação, sem qualquer análise ou verificação, parece-nos manifestamente excessiva.
Ficamos sem saber se a placa é, por exemplo, resistente ao uso, se terá (ou não) sido mal instalada, se haveria algum defeito de fabrico sensível ao pousar de uma panela mais pesada, por ex.
E a prova cabia à Demandada.

Assim sendo, e porque não foi efetuada qualquer análise técnica, não foi possível apurar o motivo da quebra da placa e porque deixou a mesma de funcionar.
De notar, que o técnico só se deslocou no dia 24.05.2023, ou seja, mais de meio ano depois.

O tribunal ouviu a Demandante e a 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 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 junho de 2022, pelo que se encontra sujeito ao novo regime jurídico de compra e venda de bens, estabelecido pelo Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro.

Considera-se, 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).

De acordo com o Decreto-Lei nº 84/2021, 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 do artº 12º).

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 diploma consagrou requisitos subjetivos e objetivos de conformidade (artºs 6º e 7º).

Assim, deve o bem, nomeadamente ser adequado à finalidade especifica a que é destinado, adequado ao uso dos bens da mesma natureza, corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo apresentado, e outras características no que respeita a durabilidade, funcionalidade (alin. b) do artº 6º e alin. a) a c) do artº 7º).

Relativamente ao ónus da prova (artº 13º), 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).

Não se provou a desconformidade do bem resultante da instalação.

Poderia o vendedor, aqui Demandada, alegar a desconformidade tendo em conta as suas características (nº 1, supra citado).

Entendemos que tal não pode proceder, uma vez que não foi efetuada qualquer análise técnica ao bem.
Da mera/simples observação não poderá ser concluído que a placa partiu pelo mau uso/manutenção.

Se o bem deixa de funcionar, ainda que depois da sua utilização, a lei liberta o consumidor, durante dois anos, da prova do defeito de funcionamento na data da respetiva compra.
Ao vendedor, por seu turno, recai a necessidade de demonstrar que a desconformidade não existia na data da entrega e que se deveu a facto posterior imputável ao comprador – consumidor.
Cabia-lhe, pois, a prova de que só de, por exemplo, a queda da panela pudesse ter quebrado a placa.
Ora, tal conclusão carece de análise técnica e não pode resultar da mera/simples observação do bem.
Pois, nada garante que a placa pudesse estar danificada e, por esse facto, tivesse partido.
A placa é para ser usada, e é suposto pousar (e suportar) as panelas, pesadas ou não.
Também é suposto que a placa resista.
Uso é distinto de mau uso – e este não ficou demonstrado.

Quanto aos direitos do consumidor, refere o artº 15º do diploma que, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato (nº 1, alin. a) a c)).
A lei hoje procede à hierarquização dos direitos do consumidor ao contrário do que estava anteriormente previsto.

Ora, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato no caso de o profissional não ter efetuado a reparação ou substituição do bem.
O que deve acontecer, designadamente num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha siso informado da falta de conformidade e de forma gratuita, (alin. b) do nº 2 do artº 18º).

No caso em apreço, a Demandada impôs um custo para a deslocação, que a Demandante não aceitou.
E, só se deslocou a casa da Demandada após a entrada no processo de reclamação no TRIAVE, em 25.05.2023.
Nessa data, já a Demandante tinha comprado uma nova placa atenta a necessidade da respetiva utilização.

O exercício do direito de resolução do contrato, aqui peticionado, determina (nº 4 do artº 20º), a obrigação do consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste, e a obrigação do profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção (alin. a) e b)).

Nos termos do artº 432º do Cód. Civil, a resolução do contrato é admitida se fundada na lei ou em convenção.
Ainda, tem efeito retroativo e opera mediante declaração à outra parte (artºs 434º, nº 1 e 436º).

O pedido de resolução do contrato e consequente reembolso do valor liquidado foi requerida no âmbito deste processo, e está prevista no regime jurídico aplicável.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e, como tal, se decide

a) Procedente a resolução do contrato de compra e venda de uma placa celebrado entre as partes, e
b) Em consequência se condena a Demandada a proceder ao reembolso da quantia de €229,99 (duzentos e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos) à Demandante e
c) Esta a proceder à devolução da placa à Demandada, a expensas desta.

Nos termos da 1ª. parte do nº 1 do artº 44º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) se determina o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.
Guimarães, 20 de setembro de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)