Processo: 384/2023
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril (na redação do Decreto-Lei nº 84/2008 de 21 de maio) veio estabelecer um conjunto de regras que disciplinam aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, foi revogado pelo Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, mas é, ainda, aplicável aos contratos de compra e venda celebrados antes de 1 de janeiro de 2022;
2. Neste âmbito, o vendedor responde junto do consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, pela falta de conformidade dos bens; ora,
3. dispõe o nº 2 do artº 2º que a falta de conformidade dos bens com o contrato se presume verificados os factos que enuncia, designadamente se os bens não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, ou se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais dos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à sua natureza, e
4. é ao comprador/consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito de funcionamento da coisa, isto é, a sua desconformidade com o contrato, e que esse defeito existia à data da entrega da coisa, embora disponha de presunções legais de não conformidade que facilitam tal prova (art. 2º, n.º 2); ou seja, bastará ao consumidor alegar e provar os factos-índice da presunção de desconformidade com o contrato e que eles se manifestaram dentro do prazo da garantia legal imposta por aquele diploma legal (2 ou 5 anos a contar da entrega), para se presumir que o defeito já existia à data da entrega (art. 3º, n.º 2).
5. Uma vez provada a existência do defeito, recai sobre o vendedor, para afastar a sua responsabilidade, o ónus de ilidir a presunção de não conformidade, mediante a alegação e prova de que a falta de conformidade resulta de facto imputável ao comprador (nomeadamente do mau uso ou da incorreta utilização do bem por parte do consumidor), a terceiro ou devida a caso fortuito, ou que, atentas as circunstâncias, o defeito não existia na data da entrega. (...)" – cf. Ac. nº 2927/18.4T8VCT.G1 de 13 de maio, in https://jurisprudencia.pt/
6. Em caso de falta de conformidade, o consumidor pode exercer o direito à reparação ou substituição do bem, redução do preço ou resolução do contrato (nº 1 do artº 4º).

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou em 6 de fevereiro de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona a condenação desta no reembolso do valor que liquidou por esquentador, no montante de €276,00

Alega,
No dia 22 de março de 2021 comprou e à Demandada um pelo valor de €276

Desde a instalação que o esquentador nunca funcionou devidamente, muitas vezes a água não aquecia o suficiente para os banhos
Reclamou e, no inverno de 2021, deslocou-se à sua casa um colaborador da empresa
Este argumentou com o facto de estar muito frio e o esquentador instalado na cozinha, distante, o que dificultava o aquecimento da água
Apesar de achar estranho, aceitou a resposta
Neste inverno, em novembro de 2022, enquanto a filha tomava banho, o esquentador começou a arder, assustou-se e reclamou de novo.
Mais uma vez, o funcionário deslocou-se à sua habitação, procedeu à reparação do esquentador que ficou a funcionar
Acontece que, no passado dia 29 de janeiro, o esquentador ardeu mais uma vez
Reclamou, de novo, e agora solicitou o valor que havia liquidado – mas, foi informada que tinha de deixar ir um técnico a sua casa para verificar o esquentador
Pelo que, no dia 1 de fevereiro, o técnico da marca foi a sua casa e, supostamente, reparou o esquentador que ficou a funcionar
Ora, não acredita mais neste equipamento, vive com um medo constante que arda novamente e até tem tomado banho em casa de familiares

Não pretende a sua substituição pois não acredita nas garantias dadas pela empresa reclamada, mas, somente o reembolso do valor pago – o que não aconteceu até à presente data uma vez que a empresa declina qualquer responsabilidade

Juntou ao processo e com a reclamação: cópia da fatura 1/1619 de 22.03.2021 e ordem de serviço nº (doc. 1 e 2).

1.2. A Demandada não apresentou contestação e, em sede de audiência arbitral, juntou dois documentos – ordens de serviço nºs

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 ocorridos 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).

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 decisão 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 reembolso peticionado, em virtude da resolução do contrato (cfr. nº1 do artº 297º).

O valor do processo é, pois, de €276 (duzentos e setenta e seis euros), 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

Direito da Demandante à resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Demandada e, em consequência, ao reembolso do montante liquidado de €276, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril – em causa, a desconformidade do bem com o contrato, e respetiva prova.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 22 de março de 2021, a Demandante comprou à Demandada um pelo preço de €276;
II. A Demandante reclamou no inverno de 2021, do funcionamento do esquentador uma vez que não aquecia a água, um colaborador da Demandada verificou o equipamento e referiu que a respetiva instalação era distante da casa de banho, estava muito frio e, por isso, a dificuldade em aquecer a água;
III. Em novembro de 2022, quando a filha tomava banho, o esquentador começou a arder;
IV. Mais uma vez se deslocou um técnico à sua habitação e o esquentador ficou a funcionar;

V. No dia 29 de janeiro de 2023 o esquentador ardeu outra vez;
VI. De novo, se deslocou um técnico a casa da Demandada e o equipamento ficou a funcionar;
VII. A Demandada já não acredita no bom funcionamento do esquentador e tem receio de que volte a arder;
VIII. O técnico da Demandada verificou em 12.12.2022 e em 01.02.2021 e registou, respetivamente, "*unidade ignição avariada*"/trocada e "*servovalvula avariada*"/trocada.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados os seguintes factos não provados:

I. Não se provou o motivo pelo qual o esquentador ardeu em novembro de 2022 e em janeiro de 2023;
II. Não se provaram as causas das avarias registadas pela Demandada, em novembro de 2022 e em janeiro de 2023;
III. Não se provou o mau uso do esquentador, pela Demandante;
IV. Não se provou que o técnico da Demandada não tenha constatado que o esquentador ardeu em novembro de 2022 e janeiro de 2023.

E – Da fundamentação de facto

Do processo consta a fatura de compra e venda do esquentador, com data de 22 de março de 2021.
Todos os restantes factos provados, referidos de II a VI, foram alegados pela Demandante e corroborados pela sua testemunha, sua filha.

A Demandada limitou-se a juntar as duas ordens de serviço, das quais não se infere o motivo das avarias ("*unidade ignição avariada* e *servovalvula avariada*"), ou dos incêndios alegados pela Demandante. Não foi apresentado qualquer outro relatório técnico.
Ficou evidenciado um mau funcionamento no esquentador – determinante da reparação operada pelo técnico.
E, não é possível aferir a causa dos incêndios do esquentador, nas duas datas.

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

1. Da Lei de Defesa do consumidor e do Regime Jurídico da venda de bens de consumo e das garantias

Nos termos da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que 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 suas legitimas expectativas (cf. alin. a) do artº 3º e artº 4º).

Por outro lado, o Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril, procedeu à transposição da Diretiva nº 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

Acontece que, recentemente, em 18 de outubro de 2021, foi publicado o Decreto-Lei nº 84/2021 transpondo, agora, as Diretivas (EU) 2019/771 e 2019/770, e, revogando o anterior diploma.
No entanto, este último decreto (DL 84/2021) aplica-se, apenas, aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 01.01.2022 (conforme o disposto no nº 1 do artº 53º e artº 55º).

Assim sendo, tendo o contrato, ora em apreço, sido celebrado em 22.03.2021 fica submetido à aplicação do anterior regime (cfr. artº 12º do CC), ou seja, ao Decreto-Lei nº 67/2003.

Considera-se consumidor *"aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com caracter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios"* – cfr nº 1 do artº 2º da LDC.
Noção, também, vertida na alin. a) do artº 1º-B do DL nº 67/2003.

Termos em que se conclui que, no caso em apreço, foi celebrado um contrato de compra e venda de um bem de consumo.

A Demandante apresentou a reclamação quanto ao funcionamento do esquentador logo no inverno de 2021 – alegando que a água não aquecia devidamente.
Depois disso, o esquentador incendiou por duas vezes – em novembro de 2022 e em janeiro de 2023.

Na sequência de todos os incidentes e respetivas reclamações, a Demandada cuidou de enviar um técnico à casa da Demandante para apurar o sucedido e colocar o equipamento a funcionar.
Tudo como alegou a Demandante e não foi posto em causa pela Demandada que, por sua vez juntou duas ordens de serviço ao processo (1007175 e 824749) - e que comprovam as reclamações apresentadas.
No entanto, destes documentos não se infere o motivo ou a causa do mau funcionamento e dos incêndios – do relatório nada se infere nesse sentido.

Concluímos, pois, pela apresentação das reclamações, pela necessidade de intervenção do técnico, mas não fica demonstrada a causa das avarias e muito menos o mau uso do esquentador.
E, um incêndio ou mesmo substituição sucessiva de peças no esquentador não representa o seu normal funcionamento.

Ainda, não ficou demonstrada que as intervenções técnicas decorressem da normal utilização do esquentador.

Dispõe o artº 5º - A do DL 67/2003 de 8 de abril, que os direitos do consumidor enunciados no artº 4º e relativos a bens móveis, caducam no prazo de dois anos (nº 1 do artº 5º), e que o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade no prazo de dois meses, a contar da data em que a tenha detetado.

Nestes termos, há a considerar os seguintes prazos, no caso dos bens móveis, todos de caducidade

1. O prazo de garantia de dois anos, durante o qual se tem de verificar a ocorrência do defeito
2. O prazo de denuncia de dois meses, a contar da ocorrência do defeito ou do seu conhecimento
3. Prazo de interposição da ação (dois anos), a contar da data da denuncia do defeito

O decurso do prazo é extintivo do direito do consumidor, pelo que sobre o vendedor recai o ónus da prova de que o prazo estava ultrapassado, no momento em que lhe foi dado a conhecer o defeito da coisa.
Tendo em conta as datas, supra, do contrato de compra e venda, das denuncias ou reclamação da Demandante, e a do início deste processo, há que considerar que os prazos não estão ultrapassados – e a Demandada também não demonstrou a respetiva caducidade.

Por outro lado,
O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (nº 1 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de abril), sendo que presume a lei (nº 2) que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificarem alguns dos factos que de seguida enuncia, nomeadamente (cfr. alin. a) a d)):

- não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo,
- não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato,
- não serem adequados às utilizações habituais dos bens do mesmo tipo,
- não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem

Enunciam-se aqui critérios que ajudam a integrar a previsão da norma de forma a concluir a desconformidade do bem com o contrato.

Nos termos do artº 342º do Código Civil, *"àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do seu direito"*.
A Demandante demonstrou as reclamações apresentadas, designadamente as duas ocorrências de novembro de 2022 e janeiro de 2023.
A Demandada, por seu turno, não logrou afastar a presunção da desconformidade.

Termos em que o bem vendido pela Demandada à Demandante, claramente, não apresenta as qualidades e o desempenho que é razoável esperar.
Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que esta seja resposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, num prazo de 30 dias e sem grave inconveniente (nº 1 do artº 4º).

Por outro lado, a resolução do contrato só é admitida se fundada na lei ou em convenção, tem efeito retroativo e efetua-se mediante declaração à outra parte (nº 1 do artº 432º, nº 1 do artº 434º e nº 1 do artº 436º, todos do Cód. Civil).

Assim, a declaração de resolução do contrato obriga o seu autor a alegar e provar o fundamento previsto na convenção ou no contrato celebrado, ou que a mesma esteja prevista na lei e que justifica a destruição unilateral do contrato – o que nos remete para o nº 2 do artº 2º, supracitado.

Como resulta da matéria dada como provada, a Demandada efetivamente não provou a má utilização do produto.
E, o ónus recai sobre o vendedor.
Na verdade, ao consumidor não é imposta a prova da existência da falta de conformidade do bem, designadamente reportada ao momento da entrega, apenas a prova da existência do dano ou do mau funcionamento – o que ficou demonstrado.

Refira-se a este propósito, que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos, a contar da data de entrega de coisa móvel, se presumem existentes já nessa data, salvo quando for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (nº 2 do artº 3º).

Como diz Jorge Morais de Carvalho, *in "Manual de Direito do Consumo"*, 7ª. ed., *"Esta regra liberta o consumidor da difícil prova da existência de falta de conformidade no momento da entrega do bem, não deixando, no entanto, de ter de provar a falta de conformidade (e, naturalmente, a celebração do contrato). Se o bem deixa de funcionar um ano depois da entrega, o consumidor tem de provar o defeito de funcionamento (falta de conformidade com o contrato, uma vez que este incidia num bem que funcionasse) e, conseguindo fazer essa prova, a lei liberta-o da prova de que esse defeito de funcionamento já existia no momento da entrega, embora apenas se tenha manifestado posteriormente.*
O vendedor pode, ainda, provar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, devendo-se a facto posterior que não lhe seja imputável. O vendedor tem de provar – e não basta alegar, muito menos de forma vaga e indeterminada – o facto concreto, posterior à entrega, que gerou a falta de conformidade. Por exemplo, poderá fazer a prova de que o mau funcionamento do bem resulta de uma queda. A principal via utilizada pelos profissionais consiste precisamente na prova do mau uso ou do uso incorreto do bem pelo consumidor. Note-se que o mau uso apenas pode ser invocado pelo profissional se a falta de conformidade dele resultar diretamente, não podendo servir para evitar a responsabilidade em relação a todas as anomalias relativas ao bem."
Posto isto,

O Decreto-Lei nº 67/2003 não estabelece qualquer hierarquia entre os direitos do consumidor (reparação ou substituição do bem, redução do preço, ou resolução do contrato), o que resulta claro do disposto no nº 5 do artº 4º - a não ser que se verifique a impossibilidade ou abuso de direito, o que não se provou.

Assim sendo, tendo em conta a prova apresentada, relativamente à existência do dano e à desconformidade do bem – não afastada pela Demandada – a ação tem de proceder, na íntegra.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como totalmente provada e, como tal, procedente, e se decide condenar a Demandada no pedido formulado pela Demandante e, como tal,

a) declarar procedente a resolução do contrato de compra e venda entre ambas celebrado,
b) condenar a Demandada a proceder ao reembolso da quantia de €276 anteriormente liquidada pela Demandante.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 9 de maio de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)