Processo: 983/2023
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);
4. No caso da falta de conformidade do bem, o consumidor pode escolher entre a sua reparação ou substituição (artº 15º nºs 1- alin a), 2 e 3), a não ser que tal seja impossível ou desproporcionado, o que, manifestamente, não se verifica neste processo.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou em 3 de abril de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona a substituição do frigorifico que comprou, no prazo de 15 dias, findo o qual pretende o reembolso do valor pago, em dobro

Alega,
No dia 26 de julho comprou à Demandada um frigorifico pelo montante de €657,98
O frigorifico só foi instalado em dezembro de 2022, quando a casa ficou pronta a habitar
Após a sua instalação apercebeu-se que as portas não vedavam e que o equipamento formava pingas de água no interior, pelo que reportou
O técnico aqueceu as borrachas, para que começassem a vedar
Depois da intervenção, as portas ficaram desalinhadas e a borracha continuou sem vedar permitindo a saída de ar frio
Foi, então, visitada por outro técnico que verificou que a porta estava partida e solicitou à marca a sua substituição e a colocação de duas borrachas novas – o que foi aceite
Depois, foi visitada pelo mesmo técnico da primeira assistência, e este ao proceder à reparação do equipamento, danificou um dos pés e, face ao estrago, informou que já não valia a pena substituir o resto do material pois o equipamento iria continuar com mau funcionamento
Continua a reclamar, mas a Demandada não apresenta qualquer solução

Juntou ao processo e com a reclamação: cópia da fatura de compra e fotografias do frigorifico (fls 6, 8 a 14),

1.2. A Demandada contestou nos seguintes termos:

Não aceita os factos imputados, porquanto vendeu o bem sem quaisquer anomalias ou desconformidades
As reclamações, pela Demandante, de duas anomalias deram origem a uma intervenção técnica - acertadas as borrachas
Não foi possível repor a conformidade do bem
Não existiu mais nenhuma intervenção técnica uma vez que, segundo os técnicos, a anomalia se deve ao facto de terem sido alteradas as portas pela Reclamante que terá provocado um desnível num dos pés.
Conclui que se o equipamento apresenta desconformidade, tal foi provocado pela Reclamante, o que exclui a garantia
Não se opõe à nomeação de perito e realização de peritagem

1.3. Foram, ainda, juntos ao processo: "*Nota de Serviço – intervenção ao domicilio*", de 30.12.2022, e "*Relatório de Assistência Técnica*", de 09.01.2023.

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 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.

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 do frigorifico cuja reparação se requer (cfr. nº1 do artº 297º).

O valor do processo é, pois, de €657,98 (seiscentos e cinquenta e sete euros e noventa e oito 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 retificação do pedido

A Demandante, em sede de julgamento, precisou o pedido e esclareceu que *"apenas pretende a substituição do frigorifico por outro de idênticas características"*.

Ora, de acordo com o nº 3 do artº 33º da LAV, qualquer das partes - salvo convenção em contrário, o que não se verifica no caso em apreço -, pode no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou contestação, a menos que o tribunal entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada ou por falta de justificação.

Posto isto, não havendo motivo para indeferir o dito esclarecimento, aceita-se a retificação do pedido nos termos em que foi formulada.

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

C – Delimitação do objeto do Litígio

Desconformidade do frigorifico, 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 substituição.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. Em 26 de julho de 2022, a Demandante comprou à Demandada um frigorifico, conforme fatura
II. A Demandante só instalou o frigorifico em dezembro de 2022, quando a casa ficou pronta a habitar;

III. Aquando da instalação do frigorifico as portas foram invertidas, mas o equipamento está preparado para o efeito;
IV. A Demandante reclamou, logo após a instalação e em janeiro de 2023, junto da Demandada, que as portas do frigorifico não vedavam em condições pelo que um técnico, a mando desta, deslocou-se à sua habitação (1ª. intervenção) e efetuou uma intervenção nas borrachas (aqueceu-as);
V. A Demandante voltou a reclamar, junto da Demandada (2ª. intervenção), porque as borrachas do frigorifico continuavam sem vedar, pelo que um outro técnico se deslocou à sua habitação, verificou a anomalia, e solicitou à marca a substituição das portas e das borrachas, o que foi aceite ao abrigo da garantia;
VI. O técnico, que fez a primeira assistência, deslocou-se, então, (3ª. intervenção), à residência da Demandante para proceder à substituição das portas e das borrachas e, aquando da intervenção, um dos pés do frigorifico ficou partido;
VII. O técnico (VI) não concluiu o trabalho;

II - Factos não provados

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

I. Não se provou que a inversão das portas, aquando da respetiva instalação, tivesse danificado o frigorifico;

E – Da fundamentação de facto

Das declarações prestadas pela Demandante e pelas duas testemunhas ouvidas, há que concluir, sem sombra de dúvida, pelas três deslocações de técnicos a mando da Demandada e a casa da Demandante, com vista à reparação do frigorifico.

Ficou, ainda, claro o assentimento da marca, ao abrigo da garantia, para a reparação, quer pelo facto de tal sido relatado pela Demandante e sua testemunha, quer porque o técnico da Demandada admitiu que se preparava para proceder à substituição da porta e das borrachas.

Quanto ao pé partido do frigorifico, tendo tal facto sido detetado aquando da 3ª intervenção e sendo manifesto que não pode ser conectada com a instalação inicial, há que concluir que ocorreu numa das intervenções técnicas (na 3ª, muito provavelmente).
Assim,
fica clara a anomalia do frigorifico: vedação e portas
A marca reconheceu o defeito e aceitou a intervenção com vista a esta reparação
O 3º técnico deslocou-se ao local para proceder ao trabalho de reparação que, só não concluiu, porque o pé do frigorifico, entretanto, estava partido.
Não tendo antes sido detetado tal facto (pé partido), por nenhum dos outros técnicos e tendo ocorrido muito depois da inversão das portas na instalação, não se pode concluir ser consequência da instalação.

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 julho 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 o frigorifico tivesse sido instalado de forma incorreta, ou que a inversão das portas tivesse alguma correlação com as reclamações da Demandante ou com as anomalias detetadas.

Por outro lado, ficou assente que a marca anuiu à substituição das borrachas e porta com vista à reparação do frigorifico, o que só não foi efetuado porque um pé do frigorifico ficou partido no decurso de uma intervenção técnica.

Assim sendo, fica demonstrado que o frigorifico comprado pela Demandante não corresponde à descrição do vendedor, não possui as características previstas no contrato, não é adequado à finalidade para o qual foi comprado, uma vez que, desde logo, as borrachas não vedam - o que é essencial no frigorifico e o que seria expectável - pelo que, está verificada a não conformidade (ou o defeito), tal como decorre das alíneas a) e b) do artº 6 e, ainda, alin. b) e d) do artº 7º.

O novo regime estipula a hierarquização dos direitos do consumidor, no caso da falta de conformidade (artº 15º):

a) reparação ou substituição do bem,
b) redução proporcional do preço, ou
c) resolução do contrato

Refere o nº 2 do artº 15º que o consumidor pode escolher entre reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível, ou em comparação com outro meio impuser ao profissional custos desproporcionados – o que não é, manifestamente, o caso.

Assim sendo, e não tendo sido possível proceder à reparação do frigorifico, o pedido da Demandante com vista à substituição do frigorifico tem de necessariamente proceder.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e, como tal, totalmente procedente e se decide condenar a Demandada no pedido contra ela formulado pela Demandante e a efetuar a substituição do frigorifico por outro de idênticas características.

Nos termos 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, 26 de julho de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)