



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1491 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Reparação legal morosa

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril; artigo 874.º CC; artigos 205.º e 204.º do CC, artigo 350.º, n.º 2 CC; artigo 799.º, n.º 2 CC; artigo 487.º, n.º 2 CC; artigo 563.º do CC

Pedido do Consumidor: Pedido de indemnização no valor total de 479,62€

SENTENÇA Nº 435 / 2023

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICA NOS AUTOS;

RECLAMADA: --- DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda um micro-ondas com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do referido contrato. Alega para tal, e em síntese, que tendo sido o contrato celebrado com a Reclamada em 21 de novembro de 2021, passados alguns meses o prato interno do micro-ondas passou a girar de forma irregular, produzindo muito barulho e oscilando, não permitindo um funcionamento regular do mesmo. Tendo levado o micro-ondas até uma loja da Reclamada, o mesmo foi enviado para análise, tendo o técnico concluído pela existência de um mau uso do mesmo, descartando a existência de uma desconformidade. Neste sentido, foi emitido um orçamento no valor de 90€ (noventa euros) para reparação do mesmo. O Reclamante recusou o orçamento, refutando a utilização indevida do bem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Face ao hiato temporal que decorreu entre o surgimento do problema no funcionamento e as tentativas de resolução da questão junto da Reclamada, o Reclamante perdeu o interesse na reparação ou substituição do bem, peticionando a resolução do contrato e uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

A Reclamada, por seu turno, fez-se representar pelo seu mandatário, o qual esteve presente via *Zoom*. A Reclamada contestou, sustentando a existência de uma utilização incorreta do bem, que terá estado na origem dos danos. Sugeriu, a título de acordo, proceder à resolução do contrato de compra e venda, o que importaria a entrega do bem numa loja sua e a devolução dos montantes ao Reclamante; rejeitou atender a qualquer pedido indemnizatório do Reclamante. O Reclamante recusou o acordo proposto.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de um micro-ondas no dia 21.11.2021 (cf. flhs. 5 e 6 dos autos);
- b) O preço do bem adquirido pelo Reclamante foi de 49,99€ (quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) (cf. flhs. 5 e 6 dos autos);
- c) O bem adquirido destinava-se à utilização do Reclamante e do seu agregado familiar (cf. declarações do Reclamante);



- d) Aproximadamente dezasseis meses depois da aquisição do bem, o mesmo começou a apresentar anomalias no funcionamento: surgiram dois furos no interior do micro-ondas que impediam que o prato rodasse de forma irregular, pelo que o mesmo oscilava e gerava ruído (cf. declarações do Reclamante, bem como flhs. 8 e 9 dos autos);
- e) A 25.03.2023, o Reclamante dirigiu-se às instalações da Reclamada para levar o micro-ondas para análise por técnicos especializados (cf. flh. 8 dos autos);
- f) De acordo com a nota de serviço entre ao Reclamante, o micro-ondas foi entregue com a seguinte descrição “sujo. pó. Marcas de uso interiores, marcas de ferrugem (cf. flh. 8 dos autos);
- g) A 05.04.2023 foi emitido o parecer técnico relativo à análise do micro-ondas, nos termos do qual se considerou que “a avaria se deve à utilização ao longo do tempo de recipientes metálicos/deficiente manutenção que ocasionaram a degradação da estrutura interior (oxidação por escamação da lacagem) queimar do magnetão e placa de mica” (cf. flh. 9 dos autos);
- h) No parecer técnico não se considerou estar perante uma desconformidade, mas, sim, face a danos resultantes ou decorrentes de uma utilização incorreta do bem (cf. flh. 9 dos autos);
- i) O orçamento para reparação do bem tinha o valor de 90€ (noventa euros) (cf. flh. 9 dos autos);
- j) O resultado do parecer técnico foi comunicado ao Reclamante em carta datada de dia 06.04.2023 (cf. flh. 9 dos autos);
- k) Que o Reclamante despendeu 30€ (trinta euros) com custas processuais junto do CACCL (cf. declarações de parte e factos públicos que a Juiz-Árbitro pode ter conhecimento em virtude das suas funções).



3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que tenha existido uma utilização anormal do micro-ondas por parte do Reclamante-consumidor;
- b) Que o Reclamante tenha despendido 60€ (sessenta euros) em transporte para se deslocar à ---- por motivos relacionados com a reclamação relativa ao micro-ondas adquirido;
- c) Que o Reclamante tenha despendido 6 (seis) horas do seu tempo aquando das deslocações à ----por motivos relacionados com a reclamação relativa ao micro-ondas adquirido;
- d) Que o Reclamante tenha despendido 4 (quatro) horas do seu tempo em trocas de e-mail com o CACCL por motivos relacionados com a reclamação relativa ao micro-ondas adquirido;
- e) Que o Reclamante tenha despendido 4 (quatro) horas do seu tempo para estar presente na sessão de audiência e julgamento Tribunal Arbitral do CACCL, relativo ao processo n.º 1437/2023, por motivos relacionados com a reclamação relativa ao micro-ondas adquirido.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada não impugnou o mau funcionamento do aparelho micro-ondas, apenas diverge quanto à origem do mesmo: vem alegar que estamos perante uma má utilização



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



por parte do Reclamante. Assim, no que concerne ao facto não provado a), não foi demonstrado pela prova junta aos autos que tenha existido uma utilização anormal do micro-ondas por parte do Reclamante-consumidor: o ónus desta prova recaía na Reclamada, nos termos do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. No entender do Tribunal, a mera apresentação do parecer do técnico, quando desacompanhada de outros meios de prova (tal como fotografias, a título de exemplo) não basta para ilidir a presunção de que a desconformidade já existia à data da celebração do contrato de compra e venda. Ademais, a própria formulação adotada pelo texto do perito deixa margem para dúvidas, na medida em que se afirma que “a avaria se deve à utilização ao longo do tempo de recipientes metálicos/deficiente manutenção que ocasionaram a degradação da estrutura interior” (destaque nosso). O que significa que não é clara ou inequívoca a causa de tais problemas.

No que concerne aos factos b), c), d), e) – os quais sustentam o pedido indemnizatório do Reclamante – não foi junta ao processo prova que permita concluir pela existência desses mesmos danos. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem por provados.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (micro-ondas). Atendendo a que Reclamada vendedora é uma sociedade comercial (e que dado à factualidade dada como provada configura um profissional para efeitos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro²) e que o Reclamante comprador adquiriu o micro-ondas para uma utilização não profissional (juridicamente qualifica-se como consumidora³), encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

² Cfr. artigo 2.º, o) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro: “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”.

³ Cfr. artigo 2.º, g) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O Decreto-Lei n.º 84/2021 determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado a 21.11.2021, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal é o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril⁴ (doravante Decreto-Lei).

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cf artigo 2.º, n.º 1). Conforme dispõe a al. d), do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei, os bens não serão conformes quando “[n]ão apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”. Assim sendo, de um micro-ondas espera-se que possa proceder ao aquecimento dos alimentos colocados no seu interior de forma regular, não oscilando enquanto gira ou produzindo um barulho excessivo ou, pelo menos, mais elevado do que fazia aquando do início da sua utilização.

Nos termos do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei, e considerando que estamos perante uma coisa móvel (cf. artigos 205.º e 204.º do CC), as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos presumem-se existentes já nessa data⁵ (destaque nosso). Por conseguinte, é à Reclamada que cabe provar que a desconformidade não era já existente à data da compra e venda do micro-ondas, cabendo ao Reclamante provar apenas o pressuposto basilar de exercício dos seus direitos: a desconformidade.

⁴ Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

⁵ Salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Neste contexto, conseguiu o Reclamante demonstrar que o micro-ondas não funciona de forma expectável a um bem da sua natureza (cf. facto provado em e)]. Ademais, demonstrou também que a desconformidade surgiu no decurso do prazo dos 24 (vinte e quatro) meses a seguir à celebração do contrato de compra e venda (cf. facto provado em e)].

A Reclamada, contudo, não logrou, aos olhos do Tribunal, ilidir, nos termos do artigo 350.º, n.º 2 CC, a presunção constante do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei. Para iludir a presunção não basta afirmar que o micro-ondas registava danos decorrentes da “utilização ao longo do tempo de recipientes metálicos/deficiente manutenção”, os quais, por sua vez, “ocasionaram a degradação da estrutura interior (oxidação por escamação da lacagem) queimar do magnetão e placa de mica”. Era necessário que demonstrassem qual tinha sido a causa efetiva dessa degradação. Entende, portanto, o Tribunal que, face à prova produzida, a desconformidade se deve ter por existente no momento da compra e venda. Face à existência da desconformidade, o Decreto-Lei atribui ao consumidor o conjunto de direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1, a saber: reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. O Reclamante peticionou junto da Reclamada, antes da propositura da ação arbitral, a reparação ou a substituição do bem, não obtendo uma resposta positiva ao seu pedido.

Ora, independentemente da existência de uma discussão sobre a possível hierarquia dos direitos atribuídos ao Reclamante, não pode o Tribunal ignorar que o consumidor se encontra, desde 25.03.2023, com um bem que não funciona de forma regular, tendo decorrido mais de seis meses. Pode considerar-se que estamos perante uma perda objetiva do interesse do Reclamante (credor) na substituição do bem, pelo que se admite com válida a resolução do contrato com os efeitos legalmente previstos: a devolução do bem à Reclamada e a devolução do preço ao consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No que aos danos patrimoniais e não patrimoniais invocados pelo consumidor, deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexó de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Analisemos as regras do ónus da prova aplicadas ao caso concreto.

O Reclamante teria de ter procedido à prova do facto, da ilicitude, do dano e do nexó de causalidade; a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC).

De acordo com a prova junta aos autos, o Reclamante apenas conseguiu fazer prova desses factos quanto aos custos com o processo de mediação e de arbitragem que correram junto do CACCL (cf. alínea k) dos factos considerados provados). Neste caso concreto, entende o Tribunal que foi produzida prova da existência de um dano concreto: face a um facto voluntário, ilícito e culposo da Reclamada, produziu-se um dano (o dispêndio de trinta euros) que o Reclamante, nos termos do artigo 563.º do CC, “provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”, isto é, tivesse a Reclamada adotado a conduta que lhe era legalmente exigida, o Reclamante não teria de ter suportado quaisquer custos com a propositura da ação.

Quanto aos restantes danos peticionados, o Reclamante não fez prova dos mesmos, designadamente não juntou aos autos nenhuma documentação que permita concluir pela sua existência. Falhando um dos requisitos da responsabilidade civil contratual, e atendendo à sua natureza cumulativa, não se pode considerar que estejam preenchidos os requisitos para que proceda, nessa parte, o pedido deduzido pelo Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução de 49,99€ (quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) relativos à resolução do contrato de compra e venda e de 30€ (trinta euros) relativos a custas com os processos de mediação e de arbitragem, perfazendo um total de 79,99€ (setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

Fixa-se à ação o valor de 479,62 € (quatrocentos e setenta e nove euros e sessenta e dois cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)