

Processo: 495/2022

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril (alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio) e aplicável aos contratos de compra e venda celebrados antes de 1 de janeiro de 2022, estabeleceu 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 (art.º 3º da Lei 24/96 de 31 de Julho);

2. 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;

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. o nº 4, que “a falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efetuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade, ou quando o produto, que se prevê que seja instalado pelo consumidor, for instalado pelo consumidor e a má instalação se dever a incorreções existentes nas instruções de montagem”;

5. Ora, no caso concreto, a instalação das peças não fez parte do contrato de compra e venda (não foi contratada), não foi efetuada sob a responsabilidade da Demandada, não se orientou por instruções de montagem incorretas, que tivessem sido fornecidas pela Demandada;

6. Pelo que, não podemos concluir pela falta de conformidade das peças resultante da respetiva (má) instalação, imputável ao vendedor – ou seja, à Demandada.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante **A** formalizou no dia 7 de Março de 2022, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B** nos termos da qual vem peticionar a devolução do valor liquidado (€325) por peças para uma máquina cultivadora.

Alega,

- ✓ Comprou a peça (Roda Coroa+pinhão Fresa Blitz 80) à Demandada em 29 de Março de 2021 e verificou que a mesma estava deficiente e ao montá-la na máquina cultivadora, ela desfez-se
- ✓ Voltou a comprar a mesma peça, na mesma casa, e aconteceu exatamente o mesmo
- ✓ Contactou o fornecedor para ser reembolsado do valor gasto, de €325
- ✓ No dia 16 de Julho de 2021, apresentou reclamação no livro de reclamações na loja onde tinha efetuado as duas compras – a 29.03.2021 e 30.04.2021
- ✓ As peças vendidas não estavam em conformidade, uma vez que na instalação se desfizeram – o que aconteceu das duas vezes
- ✓ O agente económico declinou responsabilidade e alegou que, assim que as peças saem da loja, perdem a garantia
- ✓ Até à data, não tinha resposta nem da parte reguladora, nem do agente económico
- ✓ Não conseguiu informação da ASAE, já decorreu um ano e nada se resolveu

Juntou ao processo: cópia da reclamação no Livro de reclamações, exposição dos factos e comprovativo das compras efetuadas à Demandada (de 29.03.2021 e 30.04.2021), no valor de €205 e €120,00 (fls. 3 a 5).

1.2. A Demandada, **A**, respondeu à reclamação que reiterou em sede de arbitragem e, em síntese refere:

- O Demandante efetuou uma primeira compra de duas peças no estabelecimento (“roda coroa + pinhão fresa”, no valor de €205
- Na venda foi advertido para que a montagem fosse efetuada por pessoa habilitada, informado que o eixo/veio da fresa, os rolamentos e a estrutura/corpo deveriam estar em boas condições para se poder fazer a montagem e a correta afinação das peças adquiridas
- Dias mais tarde, o Demandante dirigiu-se à loja com uma das peças (pinhão) com dentes danificados, solicitando uma nova ao abrigo da garantia; verificaram que a peça não foi montada com a devida afinação tendo, com o esforço desequilibrado, provocado os danos nos dentes da peça; além disso, o pinhão foi montado com massa consistente, quando as peças devem trabalhar em valvulina
- O cliente comprou um novo pinhão, no valor de €120, para ser montado novamente e fora do seu estabelecimento
- A peça danificou-se por esforço desequilibrado, devido a uma afinação incorreta e não se desfez na montagem, como refere o cliente na reclamação
- Depois, voltou à loja com o pinhão danificado pelos mesmos motivos e solicitou o reembolso das peças (€325)

- Para tentar resolver a situação contactou com o fornecedor que prontamente entrou em contacto com o cliente e se disponibilizou a oferecer a peça (pinhão) na condição de ser montada no seu estabelecimento e pelos seus mecânicos, gratuitamente – o que não foi aceite
- A montagem e afinação das peças adquiridas exige determinados procedimentos e conhecimentos de mecânica e, uma vez que as peças não foram montadas na sua oficina pelos seus mecânicos, não assume responsabilidade pelos danos
- As peças têm garantia por defeito de fabrico, há perda de garantia por montagem incorreta ou impropria, ou por não cumprimento das orientações fornecidas pelo fabricante

Juntou: informação escrita no verso da reclamação enviada à ASAE e cópia das faturas (fls 9 e 10).

1.3. O Demandante, notificado, veio dizer que não está de acordo com a posição manifestada pela Demandada e invocou a falta de qualidade das peças – a peça original do motocultivador foi retificada, encheram um dente e até à presente data está a funcionar.

Todas as peças foram montadas pelo mesmo técnico e estão em seu poder para verificação.

Pelo que, insiste na possibilidade de invocar a garantia.

A Demandada, porém, manteve a sua posição.

B - Saneador

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 entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

Em causa, a celebração de contrato de compra e venda.

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) – cf. nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redação da Lei 63/2019 de 16 de Agosto.

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como decorre do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

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, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €325 (trezentos e vinte e cinco euros), correspondente ao valor atribuído pelo Demandante à sua reclamação, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

As partes são legítimas e capazes.

Não foram deduzidas exceções.

Cumprе apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de duas peças que vieram a ser instaladas num motocultivador.

O Demandante alega defeito das peças, requere a resolução do contrato e a devolução do valor pagão, ao abrigo da garantia.

A Demandada invoca que a montagem/instalação não foi efetuada pela sua oficina, nem pelos seus técnicos e que informou (aquando da compra) acerca dos procedimentos a ter em consideração, por pessoa que devia ser habilitada para o efeito, pelo que não pode ser responsabilizada no âmbito da garantia.

Termos em que, em face dos factos apurados, há que avaliar a aplicação do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas (Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril), nomeadamente a não conformidade do bem com o contrato de compra e venda, e a não conformidade resultante de má instalação.

E, ainda, se pode proceder a resolução do contrato e devolução do valor liquidado.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 29.03.2021 o Demandante comprou à Demandada e a sua loja, uma peça (roda coroa + pinhão fresa Blitz 80) e liquidou a quantia de €205;
- II. No dia 30.04.2021, o Demandante comprou à Demandada e na sua loja, uma peça denominada pinhão fresa Blitz 80, e liquidou a quantia de €120;
- III. Aquando da venda das peças (I e II), a Demandada advertiu o Demandante que a montagem fosse efetuada por pessoa habilitada para o efeito, e informou que o eixo/veio da fresa, os rolamentos e a estrutura/corpo deveriam estar em boas condições para se poder fazer a montagem e a afinação correta das peças;
- IV. O Demandante não quis que a instalação das peças fosse efetuada na oficina da Demandada e pelos seus técnicos;
- V. As duas peças pinhão fresa compradas pelo Demandante à Demandada ficaram danificadas, aquando da respetiva instalação, pelos mesmos motivos;
- VI. Na sequência da reclamação do Demandante (apresentada na loja, depois da venda de 30.04.2021), a Demandada contactou o seu fornecedor que se disponibilizou a oferecer a peça (pinhão) danificada na condição de ser montada no seu estabelecimento, e gratuitamente, pelos seus mecânicos, o que não foi aceite pelo Demandante;
- VII. As peças foram montadas por técnico a mando do Demandante que não seguiu as instruções do vendedor;
- VIII. O Demandante apresentou reclamação no Livro de Reclamações e junto da ASAE.

II - Factos não provados

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

- I. Não se provou o defeito de fabrico das peças compradas pelo Demandante à Demandada, em 29.03.2021 e 30.04.2021.

E – Da fundamentação de facto

Os factos atinentes ao negócio (I e II) foram aceites por ambas as partes e comprovados pelas faturas juntas ao processo.

A Demandada veio alegar que advertiu o Demandante acerca da montagem e cuidados a ter com o procedimento (III), o que não foi posto em causa pelo Demandante em momento algum do processo ou em audiência arbitral.

O facto de o Demandante não ter aceitado a instalação das peças na oficina da Demandada e pelos seus técnicos também não é controvertido (IV) – foi assumido pelo Demandante.

Do julgamento e das declarações prestadas, resulta claro que o facto vertido em V.

O Demandante, também, reconheceu não ter aceitado a solução apresentada pela Demandada, na sequência da sua reclamação: instalação pelo fornecedor e pelos seus técnicos, oferta da peça – pelo que, também, se deu o facto por assente (VI).

Da posição de ambas das partes se conclui o facto vertido em VII.

O facto referido em VII foi, ainda, confessado pelo Demandante através de comunicação eletrónica que juntou ao processo em 12.04.2022. (fls 14), tendo o mesmo referido em julgamento que o instalador é mecânico de máquinas pesadas – do que não se infere (imediatamente) o especial conhecimento para instalação das peças em concreto.

As reclamações apresentadas (VIII), estão documentadas no processo.

Em julgamento, foram ouvidas ambas as partes.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e Demandada 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.

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 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

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 legítimas expectativas do consumidor (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 diploma (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 os contratos, ora em apreço, sido celebrados em 29.03.2021 e 30.04.2021, estão sujeitos à aplicação do anterior regime (cfr. artº 12º do CC).

O Demandante apresentou a reclamação, relativa às peças que comprou junto da Demandada logo após a segunda aquisição de 30.04.2021, e iniciou este processo no CNIACC em 7.03.2022.

Ora,

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, dos contratos de compra e venda, das denuncias ou reclamação do Demandante, e a do início deste processo, os prazos não estão ultrapassados.

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.

Provou-se

- i. que o dano ocorreu aquando da instalação das peças
- ii. A instalação foi efetuada a mando do Demandante e por técnico por ele escolhido
- iii. O procedimento, adotado por este técnico, não foi o recomendado pelo vendedor/Demandada, ou pelo fabricante
- iv. A Demandada informou e alertou o Demandante para o procedimento de instalação que considera adequado
- v. O Demandante não escolheu, nem contratou a instalação à Demandada

Refere o nº 4 do artº 2º do DL nº 67/2003, que temos vindo a citar, *“a falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efetuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade, ou quando o produto, que se prevê que seja instalado pelo consumidor, for instalado pelo consumidor e a má instalação se dever a incorreções existentes nas instruções de montagem”*.

Ora, a instalação das peças não fez parte do contrato de compra e venda (não foi contratada), não foi efetuada sob a responsabilidade da Demandada, não se orientou por instruções de montagem incorretas, que tivessem sido fornecidas pela Demandada.

Assim sendo, no caso em apreço, não podemos concluir pela falta de conformidade das peças resultante da respetiva instalação imputável ao vendedor – ou seja, à Demandada.

Refere a doutrina – Dr. Jorge Morais de Carvalho (*) - que (...) *“nesta norma, estende-se a exigência de conformidade à parte do contrato relativa à instalação do bem, aplicando-se assim o diploma também a uma prestação de serviço. Ao equiparar a falta de conformidade da instalação à falta de conformidade do bem, exige a lei que a instalação do bem seja conforme com o contrato. Trata-se, nestes casos, de um contrato misto de compra e venda de um bem e de prestação de serviço de instalação do mesmo, só se considerando que o cumprimento é conforme se se verificar a conformidade em relação às obrigações resultantes dos dois tipos de contrato.*

A falta de conformidade também se verifica no caso de a má instalação resultar de incorreções nas instruções de montagem (...) O critério para definir a conformidade das instruções deve ser o do consumidor médio daqueles produtos, sem conhecimentos especiais no que respeita à instalação de bens. Se as instruções estiverem tecnicamente corretas, mas forem de uma complexidade que não permita a compreensão por consumidor normal, não se podem considerar conformes com um contrato em que se prevê que o bem seja instalado pelo consumidor”.

(*) *Manual de Direito do Consumo, 7ª. ed.*

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).

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 não aconteceu.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, totalmente improcedente e, em consequência, se decide absolver a Demandada **A** do pedido contra ela formulado pelo Demandante **B**

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 26 de Agosto de 2022

Margarida Granwehr de Sousa

(**) *cfr., ainda, o disposto no nºs 1 e 2 do artº 801º e nº 1 do artº 802º, ambos do Cód. Civil, e A. Varela, in Das Obrigações em Geral, Vol. II, quanto à resolução do contrato.*