

**Proc. n.º 1089/2020**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A, residente na EP, X, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: C, sociedade comercial por quotas titular do NIPC 000, com sede na R. D, R, 0000 – 000 T.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 22 de abril de 2020, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à avaria num sistema de aquecimento.

Segundo o reclamante, em dezembro de 2019 reportou uma avaria no funcionamento do equipamento de aquecimento de que é dono, equipamento esse adquirido à reclamada. A empresa informou que o equipamento se encontrava em garantia (tinham decorrido 16 meses desde a sua aquisição) e procedeu à reparação, substituindo um componente do equipamento avariado, concretamente uma placa eletrónica. Em fevereiro de 2020 e contrariando a perspetiva que anteriormente tinha transmitido, a reclamada apresentou ao reclamante uma fatura no valor de € 215,25 relativa a revisão e afinação da máquina. O reclamante alega que nunca foi feita nem solicitada qualquer revisão do equipamento e que se ocorreu uma operação de afinação, essa operação foi necessária em função da reparação solicitada. O reclamante alega, finalmente, que a reparação implicou 3 deslocações de técnicos da empresa devido à circunstância de a placa ter sido incorretamente configurada aquando da intervenção inicial.

A reclamada defende-se invocando que a validade da garantia estava condicionada à realização de uma revisão anual do equipamento. Em dezembro de 2019, o reclamante ligou para um funcionário da reclamada queixando-se de que os pellets não estariam a cair no copo de queima como seria suposto. O reclamante foi informado que a avaria reportada não seria abrangida pela garantia uma vez que o motivo se prendia com o encravamento dos pellets no corpo do senfim. Foram dadas indicações por telefone ao reclamante quanto ao modo de resolver o problema (desobstrução do senfim), sem ser necessária a intervenção da reclamada. Contudo, no dia seguinte o reclamante solicitou a assistência técnica. Correspondendo ao pedido do cliente, a reclamada deslocou-se à morada do reclamante, tendo ali permanecido os seus funcionários desde as 9H30 às 13H30 para proceder a operações de limpeza e desobstrução do equipamento. Nessa ocasião, o reclamante foi aconselhado a mudar a marca dos pellets que utilizava no sentido de evitar que o problema voltasse a acontecer. Nessa

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

intervenção foi detetado um problema na placa. Não sendo esse o problema na origem do pedido de assistência do reclamante, foi-lhe sugerida a substituição do equipamento uma vez que essa substituição estava abrangida pela garantia. Quando a reclamada acionou a garantia, o fabricante solicitou que lhe fosse enviada a fatura comprovativa da revisão anual. Uma vez que a revisão não tinha sido feita, a fatura que se discute neste processo foi emitida para que não houvesse obstáculos a acionar a garantia. Por motivos de natureza técnica, a substituição da placa implicou duas deslocações adicionais à casa do reclamante. No entender da reclamada, o que está a ser cobrado é a intervenção de limpeza e desobstrução no valor de € 175,00 mais IVA, sendo certo que o descritivo da fatura e o valor que da mesma foi feito constar se prende com a necessidade de evidenciar a realização de uma revisão (que na realidade não foi feita).

#### Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 9 de novembro de 2020, diligência a que compareceu o reclamante. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

#### Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) No dia 1 de outubro de 2018, o reclamante adquiriu à reclamada, pelo preço de € 2.434,00 (acrescido de IVA) o equipamento “Recuperador calor pellets damasco bronpi 10 kw, conforme fatura da reclamada com o n.º FA 000;
- B) Em janeiro de 2020, o reclamante acusou a verificação de um problema alusivo ao funcionamento do equipamento referido em A), tendo solicitado à reclamada a intervenção técnica de verificação e correção do defeito;
- C) Por causa do referido em B), ocorreram três deslocações de técnicos da reclamada ao local onde se encontrava instalado o equipamento, nos dias 13 de janeiro de 2020 (tendo o problema sido descrito com os seguintes dizeres: “substituição da placa eletrónica”), 15 de janeiro de 2020 (tendo o problema sido descrito com os seguintes dizeres: “pellet acumulava em demasia no copo quando cliente programava para potência máxima e 40º de temp”) e 23 de janeiro de 2020 (tendo o problema sido descrito com os seguintes dizeres: “descontrolo da queima da máquina, queimador enche de pellets”);

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- D) As intervenções referidas em C) solucionaram o problema;
- E) Posteriormente ao dia 23 de janeiro de 2020, a reclamada interpelou o reclamante para pagamento da quantia de € 215,25 correspondente a € 175,00 acrescido de IVA, sendo essa interpelação consequência da intervenção referida em C).

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio. Concretamente, não se considerou provado que tivesse sido convencionada a necessidade de realização de uma operação de revisão enquanto condição para a validade ou eficácia da garantia ou que o reclamante tenha solicitado intervenções que não fossem de mera reparação do equipamento ou que tivesse sido informado da necessidade de pagamento à reclamante da intervenção ou do valor desse pagamento.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) assentou no documento de fls 3 e os factos provados B) e C) assentaram nos documentos de fls 9 a 11. Os factos provados referidos em D) e E) resultaram do acordo das partes nessa matéria.

Em qualquer caso, foram igualmente valoradas as declarações prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral. O reclamante prestou declarações no âmbito das quais confirmou que em dezembro de 2019 teve um problema no recuperador que comprou. Falou com o vendedor questionando-o sobre a existência de garantia, tendo o mesmo confirmado que a garantia cobriria a reparação. Procederam a substituição da peça que estava na origem do problema, no âmbito dessa garantia, mas o problema subsistiu. É verdade que falou por telefone com o Senhor Daniel tentando resolver o problema, mas esse contacto não surtiu efeito. Foram a sua casa técnica da empresa e o problema acabou por se resolver, julga que no dia 23 de janeiro. Passado um mês foi-lhe remetida por email uma fatura relativa a uma revisão. O reclamante não estava a contar, ninguém lhe tinha falado nisto. No entender do reclamante, a fatura tem descritivo correspondente à terceira intervenção em cuja ficha ficou a constar dentro da garantia. Contactou a empresa por telefone e o que lhe disseram foi que ou pagava a fatura apresentada ou pagava a peça substituta.

A circunstância de não terem sido dados como provados outros factos assentou essencialmente na ausência absoluta de prova sobre esses factos.

#### Fundamentação jurídica

O Decreto-Lei n.º 62/2003, de 8 de abril, regula a venda de bens de consumo e as garantias a que lhe estão associadas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, sendo aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e

consumidores (respetivos arts. 1.º, n.º 1 e 1.º-A, n.º 1). Nos termos do art. 2.º, n.º 1 do Decreto-Lei referido, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, presumindo-se a não conformidade quando o bem entregue não é adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo ou quando não apresente as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à sua natureza (art. 2.º, n.º 2, als. c) e d). O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, sendo certo que se presumem já existentes nessa data as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea (art. 3.º, n.os 1 e 2). Nos termos do art. 4.º, n.º 1 do diploma que tem vindo a ser referido, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, podendo o consumidor exercer qualquer desses direitos no prazo de dois anos a contar da entrega (arts. 4.º, n.os 1 e 5 e 5.º, n.º 1). O regime descrito assume natureza imperativa, de tal modo que é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente diploma (art. 10.º, n.º 1).

No caso dos autos, verificou-se existir uma desconformidade, tendo a mesma sido atempadamente denunciada pelo reclamante, na sua qualidade de consumidor / comprador. A desconformidade era alusiva ao funcionamento do recuperador e foi devidamente solucionada com a intervenção técnica da reclamada.

À reclamada competia contrariar a presunção da existência de desconformidade, o que não logrou fazer, como resulta da matéria de facto dada como provada. Poderia ainda a reclamada ter contrariado a presunção de que a falta de conformidade não reportava à data da entrega do bem, coisa que igualmente não resultou da matéria de facto provada. Nos termos do exposto, o reclamante tinha direito à reparação e não estava obrigado a suportar o custo da mesma.

Quanto a esta matéria acrescenta-se que o pedido do reclamante é o de declarar como não devido o pagamento da quantia de € 215,25. Assim configurada, estamos perante uma causa que é de simples apreciação negativa, ou seja, uma causa em que o autor (aqui reclamante) pretende obter unicamente a declaração da inexistência de um direito (art. 10.º, n.º 3, al. a) do Código de Processo Civil [CPC]). Neste tipo de ações, é à reclamada que compete a prova dos factos constitutivos do direito de que se arroga (art. 343.º, n.º 1 do Código Civil [CCiv]), sendo certo, contudo, que a reclamada não produziu nenhuma prova.

Nessa medida, o pedido da reclamante deve proceder.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente e, em consequência, declara-se que o reclamante não é obrigado a pagar a quantia de € 215,25 objeto da interpelação da reclamada consequente à reparação por esta efetuada no bem vendido.

Notifique-se.

Braga, 23 de novembro de 2020

O Juiz-Árbitro