

Proc. n.º 2854/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 7 de dezembro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de uma embalagem de tinta, cuja rutura deu origem a danos no interior da viatura em que a transportou.

Segundo o reclamante, o mesmo adquiriu uma embalagem de tinta de 15 lts na loja B de Leiria que pertence à reclamada. Depois de ter acomodado a embalagem na mala do seu carro e de ter iniciado a marcha e circulado durante alguns momentos, foi alertado para o facto de haver tinta no interior do veículo. Constatou, entretanto, que a embalagem apresentava uma rutura na parte inferior. Reclamou a situação junto da loja que assumiu a oferta de uma nova embalagem, mas não assumiu qualquer responsabilidade pelos restantes danos. O reclamante pede o pagamento de 200,00 eur, sendo 135,00 eur correspondentes ao que gastou com a lavagem do carro e 65,00 eur correspondentes a objetos variados que se encontravam na mala do carro e que não conseguiu recuperar.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, referiu que a embalagem foi entregue ao reclamante em perfeitas condições, tendo sido o reclamante a transportá-la para o seu automóvel. Não havia quaisquer vestígios de tinta na loja ou no percurso para o carro, o que significa que a rutura terá acontecido devido às deficientes condições de acondicionamento na mala do reclamante. Mais deduziu pedido reconvenicional no sentido de o reclamante ser condenado a pagar à reclamada 225,00 eur, sendo 75,00 eur correspondentes ao valor da embalagem de tinta que ofereceu ao reclamante e 150,00 eur pelas despesas associadas ao tratamento da reclamação.

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 a realização da audiência arbitral no dia 20



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

de fevereiro de 2024, diligência a que compareceram o reclamante, a reclamada (devidamente representada) e duas testemunhas apresentadas pela reclamada. 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) A reclamada dedica-se à distribuição de materiais de construção e outros acessórios e explora um estabelecimento com a marca B na cidade de Leiria.
- B) No dia 25 de julho de 2023, o reclamante adquiriu uma embalagem de 15 litros de tinta no estabelecimento referido em A);
- C) A embalagem de tinta encontrava-se fechada no topo com fita adesiva, tendo essa fita adesiva sido colocada por funcionários da reclamada;
- D) Foi o reclamante que transportou a embalagem de tinta do interior da loja para a sua viatura;
- E) O reclamante acomodou a embalagem no interior da mala do seu carro e iniciou a marcha;
- F) Depois de ter percorrido uma distância inferior a 1 quilómetro, o reclamante percebeu que havia tinta no habitáculo do carro;
- G) Constatou posteriormente que a embalagem de tinta estava destruída na sua base e que todo o líquido de tinta estava espalhado e fora da embalagem;
- H) Devido ao referido em G), a reclamada ofereceu ao reclamante uma nova lata de tinta e dispensou-o de pagar alguns outros equipamentos de pequeno valor que o reclamante adquiriu na loja;
- I) Devido ao referido em G), o reclamante pagou 135,00 eur pelo serviço de lavagem do interior do seu veículo;
- J) O reclamante não conseguiu recuperar alguns objetos que se encontravam na mala do seu carro e que ficaram danificados devido ao referido em G);

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente, não resultou provado qualquer facto que contenda com alegados danos da reclamada relacionados com o tratamento da reclamação, por falta de prova.

Fundamentação relativa aos factos provados

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



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

Os factos provados A) a E) e H) resultaram do acordo das partes. Os factos provados F), G), I) e J) resultaram essencialmente das declarações de parte do reclamante. Foi igualmente valorizado o teor do depoimento das testemunhas apresentadas pela reclamada.

Assim, as testemunhas da reclamada prestaram depoimento essencialmente confirmando que o transporte da embalagem foi feito pelo reclamante e que a mesma lhe foi entregue em boas condições de utilização.

F é funcionário da reclamada desde 2005, desempenhando funções de gestor de mundo / chefe de setor. Esteve com o reclamante uma vez. Estava na loja no dia 25 de julho de 2023 e desempenhava funções de permanente. Permanente é o responsável pela loja em substituição do diretor. Se houver problemas com clientes, é o permanente que resolve. Nesse dia o cliente falou apenas com o C. Só no dia a seguir é que falou com o reclamante que foi à loja e pediu para falar com o permanente. Se tivesse havido algum incidente com tinta derramada, a testemunha teria tido conhecimento. No dia 25 de julho nada foi reportado, no interior da loja, ou na linha de caixas ou no parque de estacionamento. O transporte do produto para a viatura foi feito pelo cliente sem a colaboração de funcionários da loja. A ajuda no carregamento seria pedida pela linha de caixa e iria ao conhecimento do permanente até porque seria o permanente a dar a ajuda. No dia a seguir ao incidente já não estava como permanente, mas como tinha sido permanente no dia do incidente foi com ele que falaram. Em bom rigor não se recorda bem se foi no dia a seguir.

C é funcionário da reclamada desde 20 de março de 2023 com a função de vendedor. Conheceu o reclamante apenas no momento do atendimento. No dia do incidente, 25 de julho de 2023, pelas 18h00, estava a exercer funções, estava a trabalhar como vendedor na secção das tintas. Estava a trabalhar com este produto. Está nas tintas desde o primeiro dia em que iniciou funções da reclamada. Conhece embalagens, latas e recipientes. Não tem histórico de ter havido um incidente deste tipo, nunca detetou, é feita uma triagem desde o momento em que a mercadoria é recebida até ao abastecimento / venda. Se for detetada alguma inconformidade, o produto é retirado da prateleira. A venda foi feita por uma colega. Não havia qualquer sujidade, rasto ou qualquer outro sinal de que resultasse que havia dano. Percorreram o caminho entre a loja e o carro e não havia qualquer rasto. No dia não houve nenhum tipo de incidente. O manuseamento foi feito apenas e só pelo cliente no que se refere ao transporte e acomodação no carro. Na opinião da testemunha terá havido algum impacto na parte de baixo do balde. A máquina que mistura a tinta para obter a cor pretendida faz uma pressão de cerca de 300 kgs e nada aconteceu. O fundo tinha uma racha. Não se lembra quais eram os objetos que estavam na mala do carro, julga que tinha ferramentas. A embalagem era de plástico. Na triagem da mercadoria que recebem, nunca aconteceu detetarem alguma desconformidade. O acompanhamento é feito porque se há algum produto rejeitado isso entra no resultado da secção.

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



O reclamante declarou que se dirigiu à loja e adquiriu com a D.ª N um balde de 15 litros da Robiallac. A funcionária abriu e misturou através do computador em centrifugadora a cor que se pretendia. Depois fechou a caixa com fita adesiva e colocou no carrinho. Foi a funcionária que colocou no carrinho. O carrinho foi levado para o carro pelo reclamante. Colocou o balde na mala e amparou-a com um cabo extensivo de pintura. Deslocou-se menos de um 1 km, a estrada é em fila, a cerca de 30 kms/ hora. Entretanto uma das netas diz que se estava a sujar de tinta. Parou o carro e viu um mar de tinta, a mala cheia de tinta. A embalagem continuava em pé, fechada e a caixa estava vazia e danificada na base. Voltou à loja passados 20 minutos. Dirigiu-se ao segurança e pediu que chamassem alguém para tirar fotografias. Apareceu a testemunha C. O balde ia à vontade e estava no mesmo sítio. Chamaram o líder de loja AF. Este senhor disse que davam uma nova lata de tinta, mas que não se responsabilizavam por mais nada porque tinha sido o cliente a acomodar a embalagem. O reclamante acabou por sair. Foi ao Leiria Shopping à lavagem, chegou em cima das 19h00, tiraram os estofos, pediram que ficasse o carro 2 dias. No dia 26 foi novamente à loja e pediu o livro de reclamações. Nessa altura até foi com um advogado amigo. E veio-se embora. Ficou a aguardar resposta. Recebeu, entretanto 15 ou 20 dias mais tarde, uma carta de resposta da empresa em que declinava a responsabilidade porque o acondicionamento tinha sido feito pelo reclamante e a embalagem estava completamente vedada e que ofereciam apenas um novo balde de tinta. Aceitou a embalagem que depois foi oferecida pela loja. Quanto aos utensílios: na realidade comprou um cabo, um rolo de pintar e fita adesiva. Dirigiu-se à caixa para pagar. Mas na caixa apareceu a D.ª N que não lhe permitiu pagar os 8,07 euros que seriam devidos pelos utensílios.

Fundamentação jurídica

A matéria em apreço é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Este diploma regula as obrigações de conformidade a que devem obedecer os bens que são vendidos a consumidores, bem como as consequências da falta de conformidade. Nos termos do respetivo art. 7.º, n.º 1, al d), verifica-se falta de conformidade quanto o bem não possui 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. Nos termos do art. 13.º, n.º 1, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Na venda de 15 litros de tinta é expectável que a tinta venha acondicionada em recipiente que permita o seu transporte em condições normais, sendo certo que da prova produzida não resultou que o reclamante tivesse feito uma utilização anormal do produto que adquiriu ou que o tivesse submetido a condições particularmente adversas. Por outro lado, era à reclamada que incumbia a prova de que a falta de conformidade não existia no momento da venda, prova que também não conseguiu alcançar. Realça-se a circunstância de os funcionários da reclamada



(designadamente o funcionário C) terem tido acesso à mala do carro do reclamante na sequência imediata do incidente. Se se espera que a embalagem da tinta possa ser transportada na mala de um carro sem vicissitudes de relevo, o funcionário deveria ter assinalado facilmente a origem da rutura ou as condições de acondicionamento deficiente que levaram a essa rutura. Ou seja, se a rutura fosse devida ao acondicionamento, a origem do problema teria de ser particularmente evidente do ponto de vista de quem, no momento, observa o local do evento (por exemplo, detetando imediatamente algum objeto cortante que tivesse estado em contacto com a embalagem). A embalagem deverá ter uma estrutura particularmente resistente (até considerando a pressão a que é submetida no processo de mistura) e não se compreende a ausência de justificação para a rutura, nem se considera suficiente a defesa que consiste apenas da demonstração de que não havia sujidade na loja ou no percurso da loja para o carro. Não é minimamente crível ou expectável que a embalagem (que se encontre conforme) rebente apenas e só pelo facto de ser acomodada na mala de um carro (o que é uma atitude perfeitamente normal e que não representa nenhuma espécie de incorreção de procedimento por parte do reclamante).

A falta de conformidade confere ao consumidor o direito de ser indemnizado (arts. 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e 52.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). Pelo menos o valor da lavagem do interior da viatura traduz um dano diretamente associado à falta de conformidade do produto vendido. Relativamente aos 65,00 eur cujo pagamento o reclamante peticiona, entende-se que os factos dados como provados não são suficientes do ponto de vista de uma eventual condenação.

O pedido reconvenicional deverá ser julgado totalmente improcedente até porque da matéria dada como provada não resulta qualquer facto que fosse constitutivo de uma eventual obrigação do reclamante pagar alguma quantia à reclamada.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos:

- i. julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 135,00 eur (cento e trinta e cinco euros), acrescida de juros desde a data de notificação da sentença até efetivo e integral pagamento;
- ii. julga-se o pedido reconvenicional totalmente improcedente por não provado.

Notifique-se.

Braga, 6 de março de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto