



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 631 /2023

TÓPICOS

Serviço: Outros (incluindo bens e serviços)

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio; artigo 15.º do Decreto-Lei nº 66/85, de 25 de outubro

Pedido do Consumidor: A reposição da cobertura do kit adquirido a preço de peça de substituição.

Sentença nº 162 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----, com identificação nos autos;
e

Reclamada: --- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou *on-line* à Reclamada um galinheiro de exterior em kit, cuja cobertura rompeu. Que interpelou, sem sucesso, a Reclamada para proceder à respetiva reparação. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reposição da cobertura a preço da peça de substituição. Indica como valor € 293,99.



Por sua vez, a Reclamada contestou, alegando, em suma, que a Reclamante, por ocasião da confirmação da encomenda, aceitou as condições gerais da venda, onde constava a exclusão da garantia dos danos causados por “exposição ao clima”. Que o produto danificado não terá sido alvo de manutenção e boa utilização. Conclui, a final, pela improcedência da ação, com a absolvição da Reclamada dos pedidos.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa produtos para jardim (cf. nota de encomenda junta a fls. 3-5 e declarações da Reclamada);
2. Em fevereiro de 2021, a Reclamante adquiriu *on-line* à Reclamada um galinheiro de aves domésticas de metal galvanizado, na condição de novo, por € 293,99 (cf. nota de encomenda junta a fls. 3-5, fatura a fls. 6 e declarações da Reclamante);
3. A Reclamante adquiriu o mencionado galinheiro para o exterior da habitação onde reside, para uso pessoal (cf. declarações da Reclamante);
4. A cobertura exterior do galinheiro está na horizontal e, sendo impermeável, acumula água (cf. imagem do galinheiro exibida em audiência e declarações da Reclamante);
5. Nas condições gerais do site da Reclamada, que os clientes têm de aceitar quando fazem as encomendas, estão excluídos da garantia os danos de “exposição ao clima” (cf. doc. a fls. 17 e 18 e 28, declarações da Reclamante e da Reclamada);
6. Em novembro de 2022, a cobertura parcial do galinheiro rompeu-se na parte de cima, começando a rasgar com o peso junto das ilhargas para prender (cf. declarações da Reclamante);
7. A 8 de dezembro de 2022, a Reclamante contactou a Reclamada informando que a cobertura do galinheiro começou a rasgar (cf. *email* de 8 de dezembro de 2022 junto a fls. 12); A Reclamada informou a Reclamante que não tinha possibilidade de repor a lona por apenas vender o produto completo (cf. *email* de 12 de dezembro de 2022 fls. 12);



8. Em 15 de dezembro de 2022, a Reclamada sugeriu à Reclamante a troca do “telhado” por um lona mais resistente, tendo sugerido duas lonas que comercializava e que a Reclamante poderia adquirir (cf. *email* a fls. 8-9, declarações do Reclamante e da Reclamada);
9. A Reclamada não aceitou por as mencionadas lonas serem de tamanho diferente da lona do galinheiro e, além disso, por não terem quaisquer ligações aos locais de prendimento existentes no galinheiro (cf. declarações da Reclamante);
10. Em abril de 2023, a Reclamada informou a Reclamante que a garantia não era aplicável ao produto em causa, por a “exposição ao clima” ser um dos motivos de exclusão (cf. doc. junto a fls. 28).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa e com relevo para a decisão da mesma, não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que o produto comprado pela Reclamante não seja reparável;
- B. Que o produto comercializado pela Reclamada esteja descontinuado.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante, do legal representante da Reclamada, ---, sócio-gerente, e o depoimento da testemunha ---.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Começando pela Reclamante, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado galinheiro para o jardim da sua habitação, para criação de aves para fim de consumo pessoal, na condição de novo, e que, após uma utilização normal, parte da lona da cobertura de cima do galinheiro, rompeu-se com o peso da chuva. Que contactou a Reclamada, que se recusou a reparar o mesmo. Primeiro alegando que só vende caixas completas, depois com fundamento na exposição ao clima estar excluída. Que a Reclamada propôs que a Reclamante comprasse outras lonas comercializadas pela Reclamada, mas que não aceitou, por serem de tamanho diferente e por não terem qualquer ligação aos pontos de suporte do galinheiro. Mais declarou que, por ocasião da compra, aceitou as condições gerais de garantia, ainda que só se apercebendo, por ocasião do litígio, que a exposição ao clima é um dano não coberto.

Por sua vez, ---, legal representante da Reclamada, esclareceu que vendeu o galinheiro em questão, que a Reclamante o comprou *on-line* e que, para tal, teve previamente de aceitar as condições gerais, onde consta a exclusão de garantia de danos resultante de exposição ao clima. Que, recebida a queixa da Reclamante quanto ao problema do toldo, propôs que a Reclamante adquirisse dois modelos de toldo diferentes do toldo do galinheiro que vendeu, pois só vende kit de galinheiro completos e não peças do mesmo.

Por fim, foi ainda ouvida ---, *marketing manager* da Reclamada. Esta testemunha limitou-se a alegar que acompanhou os *emails* trocados sobre esse assunto, mas que não teve qualquer intervenção no processo.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., não foi alegado, nem consequentemente feita prova, que o produto vendido à Reclamada não tenha reparação. Apenas ficou provado que a Reclamada comunicou à Reclamante que só vende caixas completas do produto.

Relativamente ao facto não provado B., não foi feita prova que o produto vendido à Reclamada esteja descontinuado, nada tendo a Reclamada dito em relação a este facto. Impunha-se, a nosso ver, prova adicional, como a eventual declaração do produtor de que o mencionado produto já não é produzido. Por outro lado, tendo a Reclamada alegado que, para remeter à Reclamante a peça em causa, a Reclamada teria de adquirir o produto completo, tal alegação é, em nosso entender, incompatível com a afirmação que o produto está



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

descontinuado. Com efeito, se o mencionado produto está descontinuado, não se divisa como é que a Reclamada possa adquirir junto do fornecedor o produto completo.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciária e legitimidade. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

A Reclamante adquiriu um galinheiro para uso não profissional a sociedade que, com intuito lucrativo, procedeu à sua venda. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio, em vigor no momento em que foi celebrado o contrato.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea d)]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existente nessa data, 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

Voltando ao caso dos autos, está provado que a Reclamante comprou à Reclamada um galinheiro de exterior cuja cobertura começou a rasgar-se dentro do período de garantia. Nestes termos, em face do exposto, ficou provado que o bem adquirido pela Reclamante não estava em conformidade com o contrato, por a Reclamante não poder razoavelmente esperar que a cobertura de um galinheiro que se destina a ser utilizado no exterior e, portanto, a ficar exposto ao clima, se comece a rasgar no período de garantia. Caberia à Reclamada, nestas circunstâncias, elidir a presunção de desconformidade, fazendo contraprova que os danos em causa foram causados por manuseamento indevido da Reclamante e, eventualmente, por uma intempérie. Contudo, a Reclamada não o fez, limitando-se a responder à Reclamante que o dano ocorrido não está coberto nas condições gerais, por um lado, e a afirmar que parece viável que o produto adquirido não foi alvo de boa manutenção e utilização, existindo um uso incorreto do bem.

Demonstrada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer a pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada na reposição da conformidade do bem mediante pagamento pela Reclamante do custo do item a reparar.

Nos termos do n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de maio, o consumidor tem o direito, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, à reposição da sua conformidade, por reparação ou substituição. Mais se estabelece nos n.ºs 1 e 3 do artigo 4.º que este direito é “sem encargos”, sendo tal regime imperativo (artigo 10.º DL n.º 67/2003). Assim, tem de se entender que, perante a desconformidade do bem vendido, a Reclamante apenas tem direito à reparação peticionada sem custos.

Contra o que se acabou de concluir, não procede a invocação da Reclamada da exclusão da garantia da Reclamante com fundamento nas condições contratuais. Concretamente, com fundamento exclusão de “exposição ao clima”. Esta cláusula não é válida, atenta a imperatividade do regime estabelecido no DL n.º 67/2003, de 8 de abril (cf. artigo 10.º). Com efeito, através da mencionada cláusula contratual - igualmente proibida por ser contrária às regras da boa-fé (cf. artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 66/85, de 25 de outubro) -, mais não está a Reclamada do que a limitar o direito da Reclamante à reposição da conformidade, determinando a perda de garantia. Não se pode aceitar, por contrário às regras da boa-fé, que alguém venda uma coisa destinada a ser usada no exterior e depois exclua os problemas dessa coisa resultantes da sua exposição ao exterior. Uma cláusula do teor da cláusula prevista pela Reclamada seria de admitir perante produtos destinados a uma utilização interior



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



posteriormente usados no exterior, ou, por exemplo, perante produtos destinados a ser utilizado no exterior, mas perante intempérie ou catástrofe natural. Uma exposição ao clima, sem mais, não é admissível.

Em face do exposto, procede parcialmente a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na reparação sem custos para a Reclamante da cobertura do bem vendido à Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de € 293,99 (duzentos e noventa e três euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de maio de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)