

Processo nº 3830/2019

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Bens de consumo - Aparelhos de uso doméstico pequenos

**Tipo de problema:** Reparação legal

**Direito aplicável:** Artºs 4º e 5º do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril na sua redacção actual

**Pedido do Consumidor:** Reparação do exaustor ao abrigo da garantia legal, substituição por um novo e sem defeito ou resolução do contrato de compra e venda com reembolso do valor pago, no montante de €239,99.

---

**Sentença nº 75/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamadas-Advogada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presencialmente o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada e, através de vídeo conferência a ilustre mandatária da reclamada2.

Verifica-se que, não obstante o Julgamento ter sido interrompido em 14/11/2019 para submeter o bem objecto de reclamação à apreciação de um perito, não foi possível realizar a peritagem em virtude da UACS não dispor de perito para a efectuar e não ter sido possível às partes e à Jurista do processo encontrarem um perito para analisar exaustor objeto de reclamação e dar a sua opinião sobre o motivo pelo qual o exaustor apresenta ferrugem.

Assim, proceder-se-á ao Julgamento com base nos factos da reclamação e nos documentos juntos ao processo pelas partes.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Não havendo mais prova a produzir, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 27/04/2018 o reclamante adquiriu através do site online da "reclamada" um exaustor, da marca, modelo, tendo pago o valor de €239,99.
- 2) Em Julho de 2019, o reclamante solicitou a intervenção do Centro de Assistência Técnica da "reclamada2", dado que o exaustor apresentava sinais de corrosão.
- 3) Em 02/08/2019, o reclamante recebeu na sua residência a equipa técnica da "Whirlpool".
- 4) Em 19/08/2019, dada a ausência de contacto por parte da "reclamada2", o reclamante contactou a empresa e foi informado que o exaustor apresentava sinais de ferrugem, em consequência do uso excessivo de detergente, pelo que a garantia estava excluída.
- 5) Em 27/09/2019, na sequência de contactos anteriores, o reclamante enviou um e-mail à "reclamada", recusando ter existido qualquer uso excessivo de detergente e solicitando a reparação do bem ao abrigo da garantia legal ou substituição do mesmo por um novo e sem defeito.
- 6) Em 08/10/2019, o reclamante recebeu um e-mail da "reclamada" esclarecendo que *"se a marca indicou que a situação não está abrangida pela garantia, não será possível ir ao encontro da sua pretensão de efectuar a troca do artigo"*.
- 7) O reclamante contestou a posição das empresas reclamadas, dado que o exaustor é utilizado de acordo com o uso normal e nunca foram utilizados produtos abrasivos, reiterando tratar-se de um defeito de fabrico, dado que, tratando-se de aço inoxidável, deveria ser mais resistente à corrosão e possuir maior durabilidade.
- 8) As empresas reclamadas reiteraram a posição anteriormente assumida, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 9) Não se provou que a ferrugem que o exaustor apresenta tenha sido provocada pelo excesso de utilização de detergente na limpeza levada a efeito pela reclamante.

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Sendo estes os factos provados, há que proceder à análise dos mesmos e ao seu enquadramento jurídico.

Não resulta provados para, além das afirmações das requeridas, que a ferrugem do exaustor tenha sido consequência da utilização em excesso de detergentes e, sendo assim, a responsabilidade das reclamadas não se mostra afastada.

Com efeito, de harmonia com o disposto no artº 342º, nº 2 do Código Civil *“a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”*.

Resulta assim, de forma clara e inequívoca, que as reclamadas apontam no sentido de os direitos invocados pelo requerente (reparação ou substituição do exaustor) estavam extintos, em consequência da má utilização do mesmo electrodoméstico.

Tendo em consideração o disposto nos artº s 4º e 5º do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril na sua redacção actual, e uma vez que se mostra provado que o exaustor foi adquirido em 27/04/2018 e a reclamação foi apresentada neste Tribunal em 23/10/2019, conclui-se que o prazo de garantia para as coisas móveis é de 2 anos, sendo que a reclamação foi apresentada atempadamente.

De harmonia com o artº 4º, nº 1 da referida Lei da Garantia, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, a conformidade do exaustor.

Entende-se que, caso a eliminação da ferrugem dependa apenas da reparação isto é, com um banho ou outra forma qualquer que se desconhece para o colocar em conformidade, a reclamada deverá proceder à reparação do exaustor. Caso essa reparação não seja possível, a reclamada deverá proceder à substituição do exaustor por um novo, no prazo de 20 dias.

---

**DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e, em consequência, condenam-se ambas as reclamadas a reparar ou substituir o exaustor nos moldes acima referidos, incluindo a sua remoção e recolocação na respetiva instalação.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 18 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamadas-Advogados)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e os ilustres mandatários das empresas reclamadas.

Foi dada a palavra às partes e pela mandatária da reclamada "----" foi apresentada contestação oral nos termos abaixo referidos, tendo sido juntos ao processo cinco documentos cujos duplicados foram entregues ao reclamante e à reclamada "--".

*"1) A demandada "----", pretende impugnar desde já para os devidos e legais efeitos os documentos juntos aos autos pelo demandante, porquanto não se tratam de documentos por si elaborados e ou emitidos, trata-se de comunicações que aos e-mails concerne, trocados com a demandada "--".*

*2) A demandada "--" pretende, desde já requerendo para o efeito, que seja admitida a junção aos autos de cinco documentos que consubstanciam a posição defendida pela mesma, nos termos que infra se explanará, documentos esses que são: a ficha da assistência técnica realizada, as fotos tiradas ao equipamento pelo técnico que efectuou a assistência, o parecer dado pelo responsável pelo Departamento de Qualidade da "--", o livro de instruções relativo ao equipamento em causa, e do qual resulta nomeadamente na página 36 para a limpeza do citado equipamento deve ser utilizado um pano humedecido com detergentes líquidos neutros, devendo ser evitado o uso de produtos abrasivos, não podendo também ser utilizado álcool, a comunicação enviada pelo reclamante à "--" e a resposta facultada ao mesmo.*

*3) Por outro lado e tendo em conta de que resulta do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril, nomeadamente no artº 2, nº 2, que estabelece uma presunção de conformidade de que os bens de consumo diz respeito, a verdade é que não resulta nem foi alegada pelo reclamante esta falta de conformidade no momento em que o bem foi vendido, mas apenas e tão só um ano depois.*

4) *Por outro lado e tal como decorre no artº 6º, nº2, alínea a) fine a alínea c) do mesmo diploma, a verdade é que o produtor pode opor-se ao exercício dos direitos ao consumidor caso se verifique uma má utilização do bem em causa - o que no entender da demandante "---" se verificado - onde se pode considerar que tendo em conta as circunstâncias, o defeito não existia no momento em que a coisa foi colocada em circulação.*

5) *E tanto assim é, que a jurisprudência mais recente tem ainda a considerar que para determinar se um produto é ou não defeituoso, o Juiz não pode ater-se ao momento da ocorrência do dano ou do próprio Julgamento, mas deve reportar-se à data da sua colocação em circulação.*

*Neste sentido se pronunciou o Tribunal na Relação do Porto no acórdão proferido em 23 de Março de 2003.*

6) *Por outro lado e ainda que se verifique a existência da ferrugem, a verdade é que esse facto não impede o regular e adequado funcionamento do equipamento em causa, o que estaríamos sempre perante o denominado dano estético, que por si só também está excluído na garantia.*

7) *Em virtude do acima exposto, considera a demandada "--", e conforme será evidenciado pela prova testemunhal que será produzida, não assiste qualquer razão ao reclamante."*

Dada a palavra ao mandatário da "---", por ele foi dito nada ter a acrescentar.

#### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Da apreciação prévia da contestação resulta com alguma clareza, que a reclamada para não assumir a responsabilidade que lhe resultará do acionamento da garantia, que se limita a citar algumas disposições legais de garantia e até um acórdão de Relação do Potro de 2003.

Há que ter em conta que a garantia funciona não com a verificação do bem apenas à data da aquisição, mas do seu bom funcionamento no decurso dos dois anos da garantia.

O que equivale a dizer que, um bem móvel pode estar em conformidade no momento da aquisição mas não reunir as características adequadas para o seu bom funcionamento para o decurso dos dois anos.

Queremos com isto dizer, que o aparecimento de ferrugem num aparelho que é instalado por cima de um fogão onde se confeccionam refeições que no seu decorrer emitem vapores, o aparelho normal seja designadamente o exaustor, não poderá adquirir ferrugem no decurso dos dois anos se efectivamente tiver as características necessárias para o seu bom funcionamento e conservação sem ferrugem no decurso dos dois anos.

Assim, entende-se que, sem por em causa os documentos ora juntos, o exaustor deverá ser objecto de uma perícia através de um técnico especializado em exaustores e outros electrodomésticos conexos, que se deslocará ao local para analisar o exaustor objecto de reclamação, e dará o seu parecer quanto à ferrugem que o mesmo apresenta. Isto é, se a ferrugem é consequência de mau uso ou da falta de qualidade do exaustor que não suporta a utilização dos dois anos, sem adquirir ferrugem.

Ouvidas as partes quanto à designação de um perito, dizem nada terem a opor.

Tendo em conta a necessidade da junção do relatório do senhor perito, as testemunhas serão inquiridas oportunamente, se for caso disso.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em electrodomésticos, nomeadamente exaustores, que se deslocará à residência do reclamante para analisar o exaustor objecto de reclamação, e dar o seu parecer.

Oportunamente continuar-se-á o Julgamento.

---

Centro de Arbitragem, 14 de Janeiro de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

