

Processo nº 1256/2020

TÓPICOS

Serviço: Bens de consumo - Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Garantia legal

Direito aplicável: Lei das Garantias

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do frigorífico ao abrigo da garantia, ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€336,00).

Sentença nº 76/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamadas)

(testemunha por parte da reclamada1)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes presencialmente a reclamante e a mandatária da reclamada. A testemunha por parte da reclamada1, através de vídeo conferência, assim como o representante da reclamada2.

Inquirida a testemunha Senhor --, por ele foi dito que *presta serviços técnicos da reclamada*. Diz ainda que *o aparelho tem falta de manutenção e também tem ferrugem*.

Após o Dr. Juíz ler o que o técnico disse no parecer, o mesmo diz *ser técnico da reclamada e que trabalha para a reclamada desde 1993, e que a avaria fora provocada devido a peça de desentupimento do tubo de drenagem estar continuamente enfiada no tubo a obstruir o dreno*.

A testemunha faz questão de dar uma nova explicação de natureza técnica em que diz que *o problema é a falta de manutenção na limpeza do dreno.*

A instâncias da mandatária esclareceu que *no seu entender o problema do frigorífico é uma fuga interna por falta de manutenção.*

A reclamante pediu a palavra que lhe foi concedida e pediu ao depoente uma foto do frigorífico que tirou em sua casa, mostrando que o frigorífico não tinha ferrugem, ao contrário do que a testemunha diz que tinha ferrugem. Facto que não veio a ser esclarecido pela testemunha.

Foi dada a palavra à mandatária da reclamada¹ para alegações, a qual informou não ter nada a alegar.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos factos constantes da reclamação, dos documentos juntos e do depoimento da testemunha que acaba de ser inquirida, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 10/10/2018, a reclamante adquiriu à empresa "--", um frigorífico da marca -, pelo valor de €336,00.

2) Em 26/12/2019, a reclamante ausentou-se da sua habitação, regressando em 02/01/2020, altura em que constatou que o frigorífico deixara de funcionar, apesar de nunca antes ter apresentado qualquer mau funcionamento.

3) Em 10/01/2020, após denuncia da situação à empresa vendedora, deslocou-se à residência da reclamante um técnico da reclamada¹ (Sr. -), o qual concluiu que a avaria era irreparável e que fora provocada por "uma peça de desentupimento obstruía o tubo de dreno".

4) Em 27/01/2020, após diversos contactos com a empresa vendedora e com a assistência técnica da marca, sem que o frigorífico fosse reparado ou substituído ao abrigo da garantia devido a considerarem uma situação de "falta de manutenção", a reclamante enviou e-mail à reclamada informando que o guia que acompanhava o equipamento não faz referência à necessidade de manobras de manutenção, nomeadamente de remoção ou manuseamento da vareta do dreno, não tendo o equipamento apresentado qualquer sujidade, bolores ou odores até deixar de funcionar, pelo que não se poderia considerar uma situação de falta de manutenção, solicitando a resolução da situação.

5) Por e-mail da 28/01/2020, a reclamada informou que mantinha tratar-se de uma situação de "manutenção menos cuidada", dado que deveria ter "utilizado regularmente a vareta colocada no orifício de drenagem, fazendo movimentos ascendentes e descendentes".

6) Por e-mail da 04/02/2020, a reclamada reiterou a posição anteriormente assumida, enviando à reclamante o "relatório técnico oficial referente à intervenção realizada no frigorífico", cujo diagnóstico refere: *"fuga interna provocada por falta ou falha na manutenção. No compartimento frigorífico existe uma peça plástica que serve para desobstruir de vez em quando o orifício por onde sai a água das descongelações da parte do frigorífico. (...)"*, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração os factos dados como assentes e o depoimento da testemunha, verifica-se que, não se mostra provado que a avaria do frigorífico seja consequência de qualquer desleixo por parte da reclamante, designadamente a falta de manutenção. Contudo, não nos espanta o facto da reclamada¹, vir invocar que o defeito do frigorífico é consequente da utilização negligente por parte da reclamante uma vez que, no processo julgado aqui e agora, anterior a este, em que a mesma reclamada é requerida também, de igual modo veio invocar o mesmo motivo em relação ao outro consumidor seu cliente, não em relação a um frigorífico mas a um exaustor.

Assim, aparentemente, a reclamada entendeu que com este procedimento **afastaria o funcionamento da Lei da garantia**, em relação a todos aos bens móveis que viesse a vender.

Não é assim que as coisas funcionam juridicamente. As leis existem para serem cumpridas regularmente. As reclamações dos processos decidem-se e apreciam-se, com base nos factos constantes das articulações apresentadas pelas partes e neste caso, a prova de que a avaria do frigorífico foi da responsabilidade da reclamante, não foi feita, cabia à reclamada fazer essa prova nos termos do artº 342º, nº2 do Código Civil e não a fez. Acresce a isso que, a prova feita em juízo designadamente a testemunhal, é apreciada livremente pelo Tribunal como se dispõe nos artºs 396º do Código Civil e 607º, nº 5 do Código Processo Civil e é nesse sentido que o Tribunal está a proceder.

Assim, é por demais evidente que o Juiz deste Tribunal, perante a situação concreta e objectiva deste processo e do anterior, mas sobretudo deste processo que interessa aqui e agora apreciar, tem de entender que a prova apresentada pela reclamada não é de modo algum convincente, porquanto seria improvável que ambos os dois bens móveis vendidos pela reclamada apresentassem ferrugem ou não funcionassem regularmente pelo culpa ou negligência da consumidora.

Não podemos deixar de referir que este Tribunal funciona há mais de trinta anos e desde o início que este Juiz presta serviços nele e em caso algum, salvo dois casos recentes relacionados não electrodomésticos mas a outros bens móveis, é que os produtores em ambos os casos vieram de forma estranha pretender afastar o funcionamento da Lei da Garantia, na qual se determina que: "*Artigo 4.º Direitos do consumidor* "

1 - Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

Artigo 5.º

Prazo da garantia

1 - O consumidor pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel.

Provou-se que dentro do prazo legal dos dois anos da garantia o frigorífico avariou sem que o consumidor tivesse praticado qualquer ato que desse origem à avaria pelo que a reclamada é responsável pela reparação ou caso esta não seja viável pela substituição do frigorífico objeto por outro idêntico da mesma marca.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, condenam-se as firmas reclamadas a proceder à reparação ou à substituição do frigorífico por um idêntico.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 18 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)