



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 642 /2021

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: artºs 4º e 5º do Decreto Lei nº67/2003 de 8 de Abril, com a alteração que lhe foi dada com o Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio, artºs 432º e seguintes do Código Civil conjugado com o artº 289º, nº 1 do mesmo diploma legal

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato e reembolso do valor pago (€129.00), ao abrigo da garantia, e indemnização pelos prejuízos causados pela privação da utilização do exaustor, no montante de €140,99, corresponde ao valor pago pela aquisição de novo equipamento.

Sentença nº 2 / 2022

PRESENTES:

(reclamante)
(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

A reclamada apresentou contestação que foi notificada à reclamante.

Na contestação a reclamada reitera a afirmação de que o exaustor se queimou porque estava mal instalado.

Ouvido o reclamante por ele foi dito que pouco tempo após de ter adquirido e instalado o exaustor se deslocou ao local ao local um técnico da reclamada e uma vez que o exaustor não estava a funcionar de forma regular e nessa altura não lhe foi colocada a questão do exaustor que não funcionava corretamente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A irregularidade que o exaustor tinha consistia no facto de ao acender e acionada a potência, o exaustor não regia e ficava a funcionar com a mesma velocidade.

Posteriormente surgiu uma avaria que inutilizou o exaustor em moldes a ficar sem funcionar e foi nessa altura é que o técnico se deslocou ao local de novo e disse que o motor estava queimado em consequência de uma má instalação.

Ouvida de seguida a ilustre mandatária da reclamada por ela foi dito que não tem conhecimento da primeira ida do técnico da marca ---- à casa da reclamante e só lhe foi dado conhecimento do técnico da ---, quando este emitiu o parecer de que o motor estava queimado em consequência da má instalação do exaustor.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão como provados os seguintes factos:

- 1) Em 10.08.2019, a reclamante adquiriu na loja da ----, um exaustor da marca ---, pelo valor de €129,00
- 2) Em 25.11.2020, apresentando o exaustor uma avaria, a reclamante procedeu à tentativa de contacto telefónico com a reclamada, sem êxito.
- 3) Em 27.11.2020, a reclamante deslocou-se à loja da reclamada, denunciando a situação, solicitando a resolução da mesma, tendo a reclamada informado que iriam diligenciar a deslocação do técnico à casa da reclamante, tendo ficado agendado para o dia 03.12.2020.
- 4) Na data agendada, o técnico da reclamada deslocou-se à residência da reclamante, informando a reclamante que o motor encontrava-se avariado devido à incorrecta montagem do equipamento, necessitando de um novo motor, tendo a reclamante recusado o argumento apresentado e recusado assinar o relatório do técnico da reclamada.
- 5) Em 04.12.2020, inconformada com a situação, a reclamante deslocou-se à loja da reclamada, denunciando mais uma vez a situação, solicitando a reparação do equipamento ao abrigo da garantia, tendo a reclamada informado a reclamante que iriam tentar resolver a situação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6) Em 13.12.2020, mantendo-se a situação inalterada, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações Electrónico, reiterando o pedido de reparação do exaustor ao abrigo da garantia, uma vez que o defeito era do equipamento e não da sua instalação (Doc.2), não tendo obtido resposta da reclamada, mantendo o conflito sem resolução.

7) O exaustor quando o técnico se deslocou a casa da reclamante tinha o motor queimado.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta a matéria dada como assente e o disposto nos artºs 4º e 5º do Decreto Lei nº67/2003 de 8 de Abril, com a alteração que lhe foi dada com o Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio, considerando que não se mostra provado que o facto do motor estar queimado tenha sido da responsabilidade da reclamante, e considerando como verdadeira informação do técnico de que o motor do exaustor terá sido queimada da instalação errada do mesmo, este facto deveria de ter sido logo levantado pelo primeiro técnico da --- que se deslocou a casa da reclamante e mandar proceder à instalação correta do exaustor. Isto tendo em conta que o exaustor foi adquirido em Agosto de 2019 e a garantia ia até 10 de Agosto de 2021.

A reclamação desdobra-se em dois pedidos:

Uma parte do pedido relativo à resolução do contrato e outro relativo aos prejuízos causados à reclamante pelo facto de ter de comprar outro exaustor, a fim de substituir aquele que ainda estava no prazo de garantia.

A segunda parte do pedido diz respeito a prejuízos pela impossibilidade de utilização do exaustor, que corresponde exatamente ao valor do novo exaustor.

O direito da reclamante ou de qualquer consumidor limita-se ao valor do bem adquirido que neste caso foi o exaustor no montante de €129,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

DECISÃO:

Assim, tendo em conta que em termos normais o primeiro técnico devia de ter logo desinstalado o exaustor que o segundo diz que estava incorretamente instalado e se assim tivesse procedido a reclamante não teria tido necessidade de adquirir um novo exaustor e aquele que lá estava e que tinha o motor queimado teria sido substituído por outro novo como se dispunha no artº 4º do citado Diploma Legal, pelo que se julga parcialmente procedente a reclamação, declara-se resolvido o contrato nos termos dos artºs 432º e seguintes do Código Civil conjugado com o artº 289º, nº 1 do Código Civil e em consequência condena-se a reclamada a pagar à reclamante o valor de €129,00.

O pagamento será efetuado para o seguinte IBAN: ---

Sem custas.
Notifique-se

Centro de Arbitragem, 12 de Janeiro de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)