



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1226/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de maio

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do bem ao abrigo da garantia, ou resolução do contrato com devolução do valor pago, no acto de recolha do equipamento.

SENTENÇA Nº 257/2022

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 o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um frigorífico que apresentou danos, observados após a retirada de gavetas de dentro para a limpeza. Que interpelou, sem sucesso, a Reclamada para proceder à respetiva reparação. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação ou na substituição do frigorífico por outro equivalente. Indica como valor € 789,60.

Por sua vez, a Reclamada contestou, alegando que o aparelho em questão foi movido para local diferente do inicialmente instalado, não sendo de excluir que os danos reclamados tenham surgido da mudança. Que não é possível reparar aparelho. Que a marca do aparelho acordou na devolução do aparelho e no reembolso do preço pago, estando a Reclamada a aguardar que o Reclamante aceite tal proposta. Conclui, a final, pela improcedência da ação.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A 9 de novembro de 2020, o Reclamante comprou à Reclamada um frigorífico, na condição de novo, por € 641,95 acrescido de IVA (fatura junta a fls. 2-3);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado frigorífico para a habitação onde vivia (cf. declarações do Reclamante);
3. Em abril de 2021, o Reclamante mudou de residência e levou o frigorífico consigo (cf. declarações do Reclamante);
4. Em fevereiro de 2022, durante a limpeza do frigorífico, o Reclamante observou rachaduras internas no mesmo e nas suas laterais, junto das gavetas (cf. declarações do Reclamante);
5. Comunicada à Reclamada a situação provada em 4. *supra*, esta recusou-se a proceder a qualquer intervenção no eletrodoméstico, com fundamento na perda de garantia (cf. *email* de 24 de fevereiro de 2022 a fls. 4);
6. Os danos no frigorífico não são suscetíveis de reparação (cf. declarações do Reclamante e reconhecimento da Reclamada).

3.1.2. 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 os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a habitação onde residia, na condição de novo, e que quando mudou de habitação levou o frigorífico em causa. Que, mais tarde, durante a limpeza do mesmo, notou fissuras que comunicou à Reclamada. Que a Reclamada se recusou a fazer qualquer intervenção no mencionado aparelho, alegando a perda de garantia. Que acionada a assistência, o técnico que se deslocou ao local, informou o Reclamante que as fissuras do aparelho não eram suscetíveis de reparação, por ser uma peça única, relativa a todo o interior do frigorífico.

Especificamente, quanto ao facto provado 4., faz-se ainda notar que a Reclamada, em contestação, reconheceu os danos em causa, alegando que os mesmo não eram reparáveis.

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 officiosamente conhecer.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante adquiriu um frigorífico para uso não profissional a sociedade que, com intuito lucrativo, procedeu à sua venda (cf. factos provados n.ºs 1 e 2).

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou um eletrodoméstico, um frigorífico na condição de novo, que, antes de completados os dois anos da garantia legal, apresentou rachaduras no seu interior.

Nestes termos, em face do exposto, ficou provado que o bem adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que um frigorífico novo apresente rachaduras internas com o seu uso.

Caberia à Reclamada, nestas circunstâncias, elidir a presunção de desconformidade. Contudo, não o fez limitando-se a aventar a possibilidade de os danos em causa puderem ter sido causados por manuseamento indevido.

Demonstrada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer a pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na reparação do bem ou na sua substituição.

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 conformidade: por reparação ou substituição do bem.

Tendo ficado provado que a reposição da conformidade só é possível pela substituição do bem, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante quanto à substituição.

Contra o que se acabou de concluir, não procede a invocação da Reclamada da perda de garantia do Reclamante com fundamento nas condições contratuais. Concretamente, com fundamento na modificação do local de origem do aparelho. 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 do Reclamante à reposição da conformidade, determinando a perda de garantia.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tão-pouco procede a alegação da Reclamada de que a marca do aparelho (corretamente, o produtor), terá feito uma proposta de resolução do problema ao Reclamante. Por um lado, porque uma alegada proposta de resolução de um problema não é o mesmo que a sua resolução. Por outro, porque a Reclamada, enquanto vendedor, é sempre responsável pela desconformidade verificada, independentemente de qualquer eventualidade de responsabilidade do produtor do bem.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada -----, na substituição do frigorífico vendido ao Reclamante por outro.

Fixa-se à ação o valor de € 789,60 (setecentos e oitenta e nove euros e sessenta cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de setembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)