



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1350 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: DL nº 67/2003, de 8 de maio

Pedido do Consumidor: Reparação do frigorífico em garantia.

SENTENÇA Nº 466 /2022

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 dano ao nível do revestimento do compartimento para retirar água e gelo. Que interpelou, sem sucesso, a Reclamada para proceder à respetiva reparação, que alegou que a garantia não cobre o dano comunicado. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação do frigorífico. Indica como valor € 974,79 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, por comunicação enviada ao CACCL, veio alegar que os danos físicos verificados não estão cobertos pela garantia (cf. *email* de 16 de maio de 2022 a fls. 6).

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 8 de maio de 2021, o Reclamante comprou no ----, um frigorífico da marca ---, na condição de novo, por € 974,79 acrescido de IVA (cf. fatura junta a fls. 2-3);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado frigorífico para a habitação onde vivia (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é a representante da marca --- em Portugal (cf. declarações do Reclamante e facto do conhecimento público);
4. Em agosto de 2021, com a sua utilização normal, o compartimento para retirar água e gelo do frigorífico, preto de origem, começou a ficar esbranquiçado e a descascar (cf. imagem a fls. 5, declarações do Reclamante e facto reconhecido pela Reclamada);
5. Em março de 2022, o Reclamante ligou para a linha de apoio da --- indicada no *site* desta marca, para ativar a garantia do frigorífico, tendo esta questionado o Reclamante se o aparelho funcionava e solicitado o envio da fatura de compra e de fotografias do componente em questão, tendo tal sido feito pelo Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
6. O Reclamante respondeu à linha de apoio da --- que o aparelho funcionava, enviando a fatura da compra e as fotografias do componente em questão (cf. declarações do Reclamante);
7. Posteriormente, a linha de apoio da ---- respondeu ao Reclamante que, funcionando o frigorífico, a garantia não podia ser acionada por não cobrir danos estéticos (cf. declarações do Reclamante);
8. A 24 de março de 2022, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 3);
9. A 31 de março de 2022, em resposta à reclamação provada no número anterior, a Reclamada recusou assumir qualquer responsabilidade com fundamento por danos físicos resultantes de causas externas (cf. doc. a fls. 4).

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado eletrodoméstico para a habitação onde reside, na condição de novo, e que, após uma utilização normal do compartimento para retirar água e gelo do aparelho, preto de origem, o mesmo começou a ficar esbranquiçado e a descascar. Que contactou a Reclamada, representante da marca, e que esta se recusou a fazer qualquer intervenção no mencionado aparelho, alegando que a situação descrita não estaria coberta na garantia. Que a Reclamada nunca fez deslocar ao local onde estava o aparelho qualquer técnico, limitando-se a tomar posição sobre a questão com base nos esclarecimentos que solicitou ao Reclamante e nos documentos que lhe solicitou ao Reclamante e que este enviou à Reclamada.

Especificamente, quanto ao facto provado 3., é a mesma o conhecimento público e foi assumida tacitamente pela Reclamada, nos termos em que veio responder, tendo sido igualmente confirmado pelo Reclamante, ao longo das suas declarações.

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.

*

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 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, cujo compartimento para retirar água e gelo do aparelho, preto de origem, começou a ficar esbranquiçado e a descascar.

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 o compartimento exterior para retirar água e gelo de um frigorífico novo, preto de origem, ficasse esbranquiçado e a descascar com a respetiva utilização.

Conforme é manifesto, um frigorífico, nos tempos que correm, não é apenas uma máquina para armazenar comida em que é indiferente o seu exterior. Se assim fosse, as empresas que produzem estes aparelhos não se preocupavam em apresentar diferentes cores e características exteriores, nem teriam, como é do conhecimento público, equipas de *designers* apenas preocupadas com o seu aspeto exterior.

Assim, não há dúvidas de que se um componente exterior de um frigorífico deixa de ter, com o uso normal de alguns meses, as características iniciais que tinha, ficando esbranquiçado e a descascar, só se pode concluir que estamos perante uma falta de conformidade.

Caberia à Reclamada, nestas circunstâncias, elidir a presunção de desconformidade, fazendo contraprova que os danos em causa foram causados por manuseamento indevido ou limpeza indevida do Reclamante. Contudo, a Reclamada não só não alegou tais factos, como nunca fez descolar qualquer técnico ao local para analisar o frigorífico do Reclamante.

Demonstrada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer a pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na reposição da conformidade do bem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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. No caso, conforme peticionou, à substituição do componente danificado.

Adicionalmente, este direito foi exercido contra o produtor, o que é permitido nos termos do disposto no artigo 6.º do DL n.º 67/2003 [cf., ainda, o artigo 1.º-B, alínea d), do mesmo diploma].

Logo, não sendo impossível, nem abusivo, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante contra a Reclamada.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, na reparação do compartimento para retirar água e gelo do frigorífico do Reclamante, sem encargos para este.

Fixa-se à ação o valor de € 974,79 (novecentos e setenta e quatro euros e setenta e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)