



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 598 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: DL 67/2003, de 8 de Abril; Lei 24/96, de 31/7; art. 350.º do CC; art 334º do CC

Pedido do Consumidor: Devolução do produto abrangido pela garantia

SENTENÇA Nº 469 /2022

Reclamante:
Reclamada A:
Reclamada B:

1. RELATÓRIO:

Pedido: Resolução do contrato, com devolução do produto e reembolso do dinheiro pago (€ 459,90).

Tendo o reclamante comprado um frigorífico de marca --- à reclamada ----, em 1/2/2021, o mesmo, em Maio seguinte, começou a apresentar anomalias, que melhor descreve, não conformes com o contrato, sem que tenham sido, até agora, reparadas de forma satisfatória.

A ---, primeiramente demandada veio contestar, alegando não ter sido ela quem vendeu o frigorífico ao reclamante, não obstante este ser da sua marca.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Em 1/2/2021 o reclamante comprou á reclamada ---- um frigorífico combinado, modelo JC-300LV, da marca ---, de cor vermelho vintage, pelo preço, com IVA, de € 459,90, que pagou;

Em 11/8/2021, o reclamante fez a sua primeira reclamação pelo facto de, cerca de três meses depois de ter sido adquirido o frigorífico, começar o mesmo a fazer um barulho de funcionamento anormal;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em 10/9/21, o técnico da assistência ---, foi ver o frigorífico, justificando, então, que o problema era o facto de ele estar regulado num valor muito alto, no termostato, no 5, entre 0 e 8, sendo este último correspondente à temperatura mais baixa do aparelho. A solução apresentada pelo técnico era manter-se o frigorífico numa temperatura menos baixa, no valor 2, no máximo, apenas a devendo ocasionalmente aumentar quando tal fosse necessário. Assim, seria, segundo então disse, derretido o gelo da ventoinha;

Por *email* de 10/9/2021, dirigido ao reclamante, a reclamada --- pediu desculpa pela forma como a assistência foi efectuada, tendo, ainda, enviado uma exposição à ---;

O procedimento pelo técnico indicado não funcionou e, como o frigorífico continuasse a fazer barulho anormal, o técnico voltou, pela segunda vez, em 9/11/2021, à casa do reclamante, corrigindo ligeiramente a verticalidade do frigorífico;

O frigorífico continuou a fazer barulho anormal, tendo o técnico da --- substituído a ventoinha.

Após esta substituição da ventoinha a mesma está quase em permanente funcionamento, o barulho tem vindo a aumentar, está constantemente com gelo, apesar de estar a funcionar no valor 1, correspondente à temperatura menos baixa.

O técnico da ---, na terceira assistência, disse não detectar qualquer anomalia.

O reclamante não foi informado que o frigorífico não pode trabalhar, em permanência, com o termostato acima do 2.

Em 13/11/2021 o reclamante reitera a sua posição de não aceitar mais assistências.

Em 17/11/2021 vem o reclamante, junto da ----, solicitar a substituição do produto ou a resolução do contrato, com a devolução do combinado e o reembolso do valor pago

Em 17/12/2021 o técnico da ----deslocou-se à residência do reclamante, para análise do combinado, mas o reclamante recusou a mesma.

Na terceira assistência o técnico da ----informou o reclamante que os alimentos não deviam estar encostados ao interior do combinado, pois tal pode originar um excesso de gelo.

Essa instrução consta no manual de instruções, a pag. 5.

O combinado não é NO FROST e produz sempre alguma camada de gelo, pois é a forma do seu funcionamento.

A reclamada é a fabricante do frigorífico combinado.

No início do julgamento, em 15 de Setembro de 2022, concordaram as partes, na tentativa da sua conciliação, na suspensão da audiência, com vista à reparação, com êxito, das anomalias apresentadas pelo frigorífico.

Mas o frigorífico, embora esteja a fazer um pouco menos de barulho, continua a não fazer bem o controlo da temperatura, sem se vislumbrar diferença entre o grau 1 e o grau 7, com anormal produção de água/gelo na parte traseira.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Um frigorífico idêntico ao do reclamante já não existe em stock, estando descontinuado.

O frigorífico, quando foi entregue ao reclamante pela----, após a última tentativa de reparação, apresentava duas amolgadelas.

O reclamante não quer o frigorífico substituído por outro diferente, mormente na cor, que é vermelho vintage.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O tribunal é competente – art. 14º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, de 31/7 e art. 4º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Face ao pedido efectuado pelo reclamante e tendo em conta que é ele que conforma o objecto do processo, condicionando o conteúdo da decisão de mérito com o que o Tribunal lhe responderá, sem que o Juiz possa condenar em objecto diverso do que se pedir, não podemos deixar, desde logo, de considerar, face ao disposto no art. 6.º, nº 1 do DL 67/2003, de 8 de Abril, que a presente demanda só contra a reclamada ---- pode prosseguir^{[11][21][31]}. Cabendo, assim, ao reclamante formular as pretensões almejadas, pelo modo que considere ser do seu interesse^{[41][51]}.

Pois, e sem embargo de se entender, no âmbito do art. 30.º do CPC, que são considerados titulares do interesse relevante para efeitos da legitimidade das partes os sujeitos da relação controvertida tal como é configurada pelo demandante, sem interesse, nos dias de hoje, de tomar posição sobre a polémica em tempos havida entre Barbosa de Magalhães e Alberto dos Reis, pela consagração legal da tese sustentada pelo primeiro, a verdade é que o reclamante, para satisfação do seu invocado interesse, faz o seu pedido de molde que a reclamada ---jamais pode ser pelo mesmo responsável. Pelo que a mesma não tem qualquer interesse em contradizer.

A reclamada ---- é, assim, parte ilegítima. Havendo, por isso, que a absolver da instância – arts 576.º, nºs 1 e 2, 577.º, al. e) e 278.º, nº 1, al. e), todos do CPC.

Reclamante e reclamada ---- são partes legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Pede o reclamante a devolução do produto e o reembolso do valor pago.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sustentando a reclamada que a desconformidade que o reclamante alega haver se fica a dever ao mau manuseamento do equipamento e ao facto de os alimentos não deverem estar encostados ao interior do combinado, o que pode gerar excesso de gelo.

Dúvidas não restam, desde logo, que o equipamento em questão, adquirido em 1/2/2021, está a coberto da garantia – art. 5.º do DL 67/2003, de 8 de Abril, aplicável ao caso em apreço¹⁰. Ora, temos como certo caber ao comprador a alegação e prova do defeito do bem adquirido, tendo-se em conta quer a previsão do art. 342º, nº1 do CC, quer o estatuído no art. 3º do atrás citado diploma legal, que densifica o princípio normativo do direito à qualidade dos bens ou serviços estabelecidos pela Lei 24/96, de 31 de Julho, mormente o previsto no seu art. 2º, nº 1.

Cabendo à reclamada o ónus da prova de que a desconformidade do bem por ela vendido se ficou a dever a mau uso ou a uso anormal por parte do ora reclamante ou de terceiro – citado arts 342º, nº 2 e 3º.

Sendo certo, como já dito, que o consumidor tem direito à qualidade dos bens que adquire – art. 3º, al. a) da referida Lei 24/96.

Assim como tem direito, além do mais, à informação sobre as características principais dos bens em questão – art. 8.º, nº 1, al. a) do último diploma legal antes citado.

Provado ficou que o frigorífico combinado e pelo reclamante adquirido sofreu de diversas anomalias no seu funcionamento, melhor descritas na factualidade apurada, devendo, desde logo, o reclamante ter sido informado que o mesmo só funcionaria correctamente se não estivesse acima da posição 2 do respectivo termostato. Numa escala de 0 a 8, em que o 8 corresponde à temperatura mais fria.

Tal facto pode ser muito importante para o reclamante que tem o direito de usar temperaturas mais baixas do que aquelas que o 2, quase o mínimo, poderão proporcionar ao conforto a que legitimamente poderá aspirar.

Ora provado ficou que o frigorífico apresenta anomalias que não foram por inteiro resolvidas e que comprometem o uso que dele, numa função normal, se pode legitimamente esperar. Assim se tendo por presumir, tendo em conta a data da sua aquisição, que as desconformidades em apreço já existiam na data da entrega - nº 2 do citado art. 3º da Lei 67/2003, de 8 de Abril.

E, gozando o reclamante da referida presunção legal não tem o mesmo que fazer prova da causa do dano verificado, havendo a reclamada que provar – o que não logrou fazer - que o mesmo se ficou a dever a mau uso do bem por aquele ou por terceiro – art. 350.º do CC.

Na falta de conformidade do bem tem o consumidor direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação, de substituição, da redução adequada do preço ou da resolução do contrato – art. 4º. da mesma Lei 67/2003.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Esta estrutura, embora não hierarquizada dos direitos do consumidor^[1], deve ser compaginada com os princípios da boa fé e do abuso de direito – arts 334º do CC e 4º antes citado, no seu nº 5.

Assim, tendo em conta as diversas tentativas de pôr o bem causa em conformidade com a sua função, todas elas sem êxito, parece-nos inadequado sujeitar de novo o reclamante, e contra a sua vontade, a mais uma intervenção para esse efeito destinada.

Devendo atender-se e não desconsiderar a desconfiança do reclamante sobre o êxito da mesma.

Assim, não sendo viável nem a reparação do bem, nem a sua substituição restamos a pretendida resolução do contrato, devendo a reclamada proceder ao reembolso do reclamante pelo montante por ele despendido, com a devolução, por parte deste, do frigorífico combinado. Pois a resolução põe termo ao negócio retroactivamente, destruindo a relação contratual em apreço, dando lugar, em princípio, à restituição do que houver sido prestado na execução do contrato (art. 434.º do CC)^[2].

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, e sem necessidade de mais considerações, na procedência da reclamação, e na resolução do contrato outorgado entre reclamante e reclamada, condena-se a mesma --- – ---- a devolver àquele, ao ---, em 20 dias, a quantia por ele despendida, no montante de 459,90 (quatrocentos e cinquenta e nove euros e noventa cêntimos), com a correspondente devolução do dito frigorífico. Absolvendo-se a reclamada ----da instância.

Sem custas

Notifique

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro

[1] O reclamante pede a resolução do contrato, com a devolução do produto abrangido pela garantia e o reembolso do dinheiro despendido na sua aquisição. Ora, *in casu*, só com a resolução do contrato se porá termo à relação contratual firmada entre reclamante e reclamada ----.

[2] Sem prejuízo do direito de regresso do vendedor contra o fabricante (art. 7.º da referido DL 67/2003).

[3] O vendedor é o primeiro responsável perante o comprador pela falta de conformidade do bem vendido, já que tem o expresso dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda que os mesmos outorgaram – arts 3.º e 2.º o mesmo DL 67/2003.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- [4] Fernando Pereira Rodrigues, Processo Civil – os Princípios Estruturantes, p. 73.
- [5] Se o reclamante exercesse esta reclamação contra o fabricante teria que confinar o seu pedido à reparação ou substituição do bem, à escolha deste – art. 6.º, nº1, já citado.
- [6] O DL 84/2021, de 18/10 só entrou em vigor em 1/1/2022, ou seja, em data posterior aos factos ora em apreço.
- [7] Tendo em conta o diploma legal aqui aplicável.
- [8] Pedro País de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 656 e seg.