



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2221 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio

**Pedido do Consumidor:** Substituição do revestimento exterior do topo superior do frigorífico

---

## **SENTENÇA Nº 503 /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 a Reclamada, em síntese, que comprou à Reclamada um frigorífico que apresentou danos ao nível do revestimento exterior do topo superior. Que interpelou a Reclamada para proceder à respetiva reparação, mas sem sucesso, tendo esta alegado que a garantia não cobre o componente em causa. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação topo exterior do frigorífico. Indica como valor € 235,00 (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 são pertinentes por resultarem de fatores externos (cf. *email* de 29 de julho de 2022 a fls. 9).



### **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 junho de 2021, a Reclamada comprou na condição de novo, na -- -- um frigorífico da marca ---, por € 235,00 (cf. fatura junta a fls. 3);
2. A Reclamada adquiriu o mencionado frigorífico para a sua habitação (cf. declarações da Reclamada);
3. A Reclamada é a representante da marca --- em Portugal (cf. declarações da Reclamante, facto do conhecimento público e declarações de ---);
4. Em fevereiro de 2022, com a sua utilização normal, o compartimento exterior do topo do frigorífico, começou a ficar com ferrugem (cf. imagem a fls. 5 e declarações da Reclamada);
5. Nesse mesmo mês, a Reclamada reportou a situação à Reclamada, tendo esta recusado qualquer intervenção no frigorífico, alegando que a garantia não cobria este componente (cf. declarações da Reclamante);
6. A Reclamada nunca fez deslocar a casa da Reclamante qualquer técnico para analisar o frigorífico da Reclamante (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ----);
7. A Reclamante recusou-se a proceder a qualquer pagamento à Reclamada na eventualidade de a mesma deslocar técnicos a sua casa para analisar o frigorífico (cf. declarações da Reclamante).

##### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa e com relevo para a decisão da mesma, não resultou provado o seguinte facto:

- A. Que a ferrugem no topo do frigorífico tenha sido provocada pela Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.3. 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 aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, na condição de novo. Que, após uma utilização normal do mesmo, o revestimento exterior do topo superior começou a apresentar ferrugem. Que a Reclamada nunca fez deslocar ao local onde estava instalado o aparelho qualquer técnico, limitando-se a responder que a garantia não cobria o componente em questão. Que a Reclamante se recusou a pagar qualquer custo por a Reclamada deslocar/ou fazer deslocar técnico a sua casa para ver o frigorífico. Que sempre limpou todo o frigorífico do mesmo modo e que, caso tivessem sido os materiais por si utilizados a provocar o dano, ou circunstâncias exteriores o frigorífico teria de ter problemas noutros locais além do local danificado.

Especificamente, quanto ao facto provado 3., é o mesmo do conhecimento público e foi assumido por -----, assistente administrativa do sistema de pós-venda da Reclamada.

No que concerne ao facto não provado A., não logrou a Reclamada, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar que a ferrugem no topo do frigorífico tivesse resultado de uma atuação da Reclamante, nem tão-pouco tal resulta da fotografia junta aos autos.

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.

\*

A Reclamada 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 celebrado 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 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 a Reclamante comprou um eletrodoméstico, um frigorífico novo, cujo compartimento do topo, começou a ficar com ferrugem (cf. factos provados n.ºs 1 e 4). Assim, o bem adquirido pela Reclamante não estava em conformidade com o contrato, por aquela não poder razoavelmente esperar que o compartimento do topo de um frigorífico ganhe ferrugem com a respetiva utilização alguns meses após a respetiva compra.

Assim, estamos perante uma falta de conformidade, não tendo a Reclamada elidido a presunção legal.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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 a Reclamante, à substituição do componente danificado. Adicionalmente, este direito à reposição da conformidade foi exercido contra o produtor/seu representante, conforme permitido nos termos do disposto no artigo 6.º do DL n.º 67/2003 [cf., ainda, artigo 1.º-B, alínea d), do mesmo diploma].

Logo, não sendo impossível nem abusivo o direito exercido, impõe-se concluir pela procedência da pretensão da Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----., na reparação do topo do frigorífico da Reclamante, sem encargos para esta.

Fixa-se à ação o valor de € 235,00 (duzentos e trinta e cinco euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**