



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3372 /2021

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril; no 3 do artigo 566º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Indemnização no valor de 100,00€ (cem euros) pelos prejuízos derivados da falta de um componente necessário ao funcionamento da máquina e por tempo de privação de utilização da máquina de lavar roupa.

Sentença nº 96 / 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 LITIGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada uma máquina de lavar roupa que não foi instalada corretamente, provocando danos à Reclamante. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de €100,00, valor relativo aos prejuízos derivados da falta de um componente necessário ao funcionamento da máquina e pelo período de privação de utilização da máquina de lavar roupa (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, a Reclamada citada para, querendo, apresentar contestação, veio sustentar que o produto em questão foi vendido sem qualquer anomalia e que foi entregue, mas não ficou instalado, por falta de condições. Que a peça em questão não pertencia ao artigo vendido e que foi levantada pela Reclamada por ser sucata, tendo mais tarde sido devolvida a uma vizinha da Reclamante (cf. contestação a fls. 20-21).

3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 2 agosto de 2021, a Reclamante adquiriu uma máquina de lavar roupa, à Reclamada no valor de € 199,99, compreendendo o contrato a sua entrega, instalação (sempre que possível em função das condições do local) e o levantamento da máquina de lavar existente no local (cf. confirmação de encomenda, comprovativo da operação e guia de remessa juntos com a reclamação e declarações da testemunha ---- arrolada pela Reclamada);
2. A Reclamante adquiriu a mencionada máquina para uso pessoal/privado (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à comercialização e eletrodomésticos;
4. A 4 de agosto de 2021, funcionários contratados pela Reclamada deslocaram-se à residência da Reclamante entregando a máquina de lavar roupa vendida, tendo ainda procedido à respetiva instalação e à retirada da máquina lavar roupa ali existente (cf. declarações da Reclamante);
5. Por tal ocasião, os funcionários contratados pela Reclamada levaram um acréscimo ao esgoto de uma mangueira da antiga máquina de lavar roupa existindo no local e que permitia escoar a água dessa máquina sem saltar a mangueira da água (cf. declarações da Reclamante);
6. Antes de saírem, os funcionários da Reclamada instalaram a máquina de lavar roupa nova, informando a Reclamante de que poderia começar a utilizar a máquina (cf. declarações da Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. Após saída dos funcionários da Reclamada da sua residência, a Reclamante verificou que a máquina entregue estava a deitar água, contactando a Reclamada e solicitando assistência (cf. declarações da Reclamante e *emails* da Reclamante de 9, 12, 13, 14 e 15 de agosto de 2021 juntos com reclamação);
8. A saída da água ocorrida resultou do facto de o tubo de ligação da nova máquina ao local da descarga ter saltado, por necessitar de uma peça adicional que existia na máquina antiga e que os funcionários da Reclamada levaram com esta (cf. declarações da Reclamante);
9. Em dezembro de 2021, após interpelações à Reclamada, sem sucesso, para resolver a situação e sem que tivesse sido devolvida à Reclamante a mencionada peça existente na máquina anterior, a Reclamante adquiriu peça equivalente e solicitou a técnico a sua montagem (cf. fotografias junta com a Reclamação e declarações da Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. O custo da peça que a Reclamante adquiriu para o tubo da máquina adquirida à Reclamada;
- B. O custo da instalação da peça que a Reclamante adquiriu na máquina adquirida à Reclamada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e 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, tendo assumido especial relevância 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 da Reclamante que, no essencial, permitiram como provados os factos 1. a 9. Das referidas declarações sobressai o facto de a Reclamante ter esclarecido o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, que o artigo adquirido foi deixado instalado e, segundo os técnicos pela instalação, em condições de funcionamento. Mais esclareceu a Reclamante que os técnicos lhe levaram a máquina existente no local, assim como uma peça da mesma que seria necessária à correta instalação do funcionamento da nova máquina, atendendo à sua localização, peça essa que nunca lhe foi desenvolvida pela Reclamada.

Quanto ao facto provado n.o 1, foi ainda relevante o depoimento da testemunha Rafael, responsável da loja *online* da Reclamada, que esclareceu que os produtos vendidos pela Reclamada são entregues e instalados sempre que haja condições para isso e retirados os aparelhos existentes no local. No demais, quanto à concreta entrega, instalação e retirada do aparelho antigo existente em casa da Reclamante, esclareceu a mencionada testemunha que não foi responsável pela mesma, apenas sabendo o que lhe foi transmitido por terceiros, isto é, técnicos contratados pela Reclamada para estes serviços.

O facto provado sob o n.o 3 é um facto do conhecimento público e também deste Tribunal.

Especificamente quanto ao facto provado sob o n.o 7, faz-se notar que, além da declaração da Reclamante neste sentido, a própria Reclamada, por escrito junto ao processo, veio afirmar que entregou a vizinha da Reclamante a peça que tinha levado de casa da Reclamante. Ou seja, que nunca chegou a entregar a mencionada peça à Reclamante. Assim, e tendo a Reclamante negado ter recebido a mencionada peça de uma vizinha, apenas se pode concluir que a Reclamante nunca recebeu de volta a peça que necessitava.

Avançando para os factos não provado A. e B., não logrou a Reclamante proceder à sua demonstração, impondo-se, a nosso ver, a junção de prova documental dos valores alegados, designadamente por comprovativo de transferência, recibo ou orçamento.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

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

A Reclamante adquiriu um eletrodoméstico para uso não profissional, a sociedade que se dedicava, com intuito lucrativo, à comercialização, entre outros bens, de eletrodomésticos (cf. factos provados n.ºs 1 a 3). Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo* pelo que a Reclamante, além de beneficiar da proteção jurídica que lhe é conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação atual), encontra-se abrangida pelo regime de venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na redação em vigor à data dos factos.

Nos termos do contrato celebrado entre as Partes, a Reclamada não ficou apenas obrigada a entregar o produto vendido à Reclamante, mas também ficou adstrita a retirar a máquina de lavar roupa existente no local e a proceder à instalação na nova máquina. Isto é, a assegurar que a nova máquina ficava instalada e a funcionar corretamente, sem problemas. O que, conforme resulta dos factos provados, não aconteceu. Com efeito, faltaria uma extensão/adaptador para a máquina funcionar corretamente, peça essa que existiria na máquina de lavar roupa existente no local, mas que os técnicos ao serviço da Reclamada levaram. Ora, sendo estes técnicos os responsáveis pela instalação da nova máquina impunha-se que assegurassem que a máquina vendida ficava a funcionar corretamente ou, em alternativa e caso tal não fosse possível, disso informar a Reclamante e não proceder à instalação da máquina nova. Em suma: a Reclamada ou instalava bem a nova máquina ou, não tendo condições para o fazer, não instalava.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Contudo, ficou provado que a nova máquina ficou instalada, mas não ficou assegurado que funcionaria em condições. Assim, apenas se pode concluir que a prestação secundária da Reclamada, de instalar a máquina vendida em condições de funcionamento, não foi efetuada corretamente, não sendo a instalação efetuada adequada ao uso específico que a Reclamada lhe pretendia dar. E, no caso em apreço, a solução passaria pela devolução à Reclamada de uma peça que existia na máquina anterior, mas que foi levada pelos técnicos, não mais tendo sido restituída à Reclamante.

Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pela Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda. Neste caso, uma falta de conformidade resultante de uma má instalação, conforme previsto no n.º 4 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril.

Provada a desconformidade por má instalação, importa conhecer da pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização, de € 100,00, com os prejuízos derivados da falta de um componente necessário ao funcionamento da máquina e pelo período de privação de utilização da máquina de lavar roupa.

Atentos os factos provados, considera o Tribunal que a Reclamante tem, de facto, direito a ser indemnizada pelos prejuízos causados. Contudo, não no montante peticionado.

Com efeito se a Reclamante, necessitando de uma simples peça para a máquina de lavar roupa em questão ligar corretamente ao ponto de saída, optou, perante a recusa da Reclamante em o fazer, por nada fazer até dezembro de 2021, não se considera que tal privação do uso possa ser imputada à Reclamada, considerando a simplicidade da intervenção.

Por outro lado, quanto ao custo de aquisição e montagem da peça em questão, não ficou provado o valor efetivo do serviço. Apenas a sua aquisição e montagem.

Nestes termos, tendo em conta o preço da máquina em questão, por um lado, e o facto de a peça em questão, retirada pela Reclamada, ser de montagem simples, por outro, fixa-se, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 566.º do Código Civil, a indemnização a atribuir à Reclamante em € 50,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condeno a Reclamada ---- no pagamento à Reclamante ---- de €50,00.

Fixa-se à ação o valor de € 100,00 (cem euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de abril de 2022.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)