



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4813 /2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de outubro

Pedido do Consumidor: Autonomia do Aspirador do fabricante 40 minutos. Só funciona 10 minutos

SENTENÇA Nº 103/2023

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 adquiriu junto da Reclamada um aspirador elétrico sem fios, na condição de novo, cuja duração é inferior à anunciada pelo fabricante. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do aparelho e no reembolso do preço da compra, de € 269,99 (cf. Reclamação e esclarecimento em julgamento).

Por sua vez, a Reclamada, veio apresentar contestação, alegando, em suma, que o aparelho nunca foi entregue à Reclamada de modo que a mesma pudesse abrir processo de reparação e que o documento apresentado pelo Reclamante é uma ficha de reparação. Que a Reclamada, recebido o aparelho, contactou o serviço de assistência técnica que lhe enviou o resultado de análise do aparelho que não detetou qualquer anomalia no mesmo. Conclui, a final, pela improcedência da ação, com a conseqüente absolvição da Reclamada do pedido.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que, entre outros produtos, vende eletrodomésticos (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 18 de novembro de 2022, o Reclamante comprou, na condição de novo, à Reclamada um aspirador elétrico sem fios modelo, Vertical Bosch Unlimited 7, por € 269,99 (cf. fatura junta a fls. 3);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
4. Segundo informação do fabricante no Manual da Instruções, o aspirador comprado tem uma autonomia, de acordo com o modo de funcionamento, entre 10 e 40 minutos (cf. doc. junto a fls. 4 e 5);
5. Em modo turbo, o aspirador do Reclamante tem uma autonomia de 10 minutos, deixando depois de funcionar (cf. declarações do Reclamante e Manual de Instruções junto pela Reclamada com a sua contestação);
6. Nos demais modos de funcionamento, a autonomia do aspirador do Reclamante é maior, mas o mesmo tem menos poder de aspiração (cf. doc. junto a fls. 4 e 5, Manual de Instruções junto com a contestação e declarações do Reclamante);
7. Em novembro de 2022, o Reclamante dirigiu-se com o aspirador diretamente à assistência da marca, onde o mesmo foi deixado para análise (cf. declarações do Reclamante);
8. A 22 de novembro de 2022, a assistência da marca efetuou análise ao aspirador do Reclamante, que conclui que o aparelho estava dentro dos parâmetros (cf. Doc. 1 junto com a contestação)
9. Em novembro de 2022, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada para devolver o produto, não tendo esta aceite a sua devolução (cf. declarações do Reclamante);
10. A 25 de novembro de 2022, o Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 7);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

11. Após reclamação no livro de reclamações *on line*, a Reclamada contactou os seus serviços técnicos que obtiveram junta da marca o relatório da análise ao aspirador do Reclamante (cf. inquirição da testemunha ----e doc. 1 junto com a contestação).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

- A. Que o Reclamante não tenha recebido o Manual de Instruções do aspirador.

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

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e a inquirição das seguintes testemunhas: ---; ---, da Reclamada.

Quando ao Reclamante, declarou que adquiriu o mencionado aspirador para utilização na sua habitação e que o mesmo, na função turbo, não tinha autonomia superior a 10 minutos. Que, nas demais funções, a sua autonomia era maior, perdendo o aspirador poder de sucção. Que se dirigiu diretamente aos serviços técnico da marca onde o aspirador foi analisado e posteriormente à Reclamada para devolver o produto, mas a mesma não aceitou. Quanto ao Manual de Instruções, declarou o Reclamante não ter recebido o mesmo.

A testemunha ----, amigo do Reclamante, esclareceu que o sabe que o Reclamante lhe relatou que comprou o aspirador na Reclamada, que falou com o representante da marca e que depois tentou devolver o aparelho na Reclamada, mas tal não foi aceite.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por sua vez, a testemunha ---, responsável de mercado da Reclamada na loja de Almada, veio esclarecer que após, reclamação no livro de Reclamações da empresa, contactou os serviços técnicos, que lhe fizeram chegar relatório da marca ao aspirador do Reclamante, nos termos do qual vinha indicado que o aparelho estava em condições de funcionamento. Que, por esse motivo, não aceitem o pedido de devolução do aparelho em garantia. Questionada quanto ao Manual de Instruções do Aspirador, esclareceu a testemunha que o mesmo indica a autonomia do aparelho nos diferentes modos de utilização e que consta nas embalagens dos aspiradores que vende, conforme pode confirmar através da abertura de duas dessas embalagens.

Especificamente quanto ao facto provado sob o n.º 1, é o mesmo do conhecimento público e, também, deste Tribunal.

Avançando para o facto não provado A., não ficou o Tribunal convencido que o Reclamante não tivesse recebido o Manual de Instruções, desde logo por ter sido o Reclamante a mencionar na Reclamação apresentada que o Manual de Instruções não menciona a autonomia do aparelho. Por outro lado, conforme é sabido, o Manual de Instruções é algo que obrigatoriamente os produtos novo têm de ter, tendo a testemunha da Reclamada declarado que produtos iguais ao vendidos ao Reclamante, conforme verificou em dois deles, traziam o Manual de Instruções. Adicionalmente, faz-se notar que a embalagem do aspirador comprado pelo Reclamante não afirma que o mesmo tem uma autonomia de 40 minutos, mas, diferentemente, uma autonomia até 40 minutos.

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 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O Reclamante adquiriu um aspirador sem fios para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados 1 a 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, regulada no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de outubro.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o Reclamante, tem ou não, o direito de devolver o bem comprado e ser reembolsado do preço, nos termos em que o fez, junto da Reclamada.

Em nosso entender, compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

Com efeito, ficou provado o produto adquirido pelo Reclamante deveria ter, na função turbo, uma duração de 10 minutos, conforme anunciado no Manual de Instruções. Ora, quanto a isto, o Reclamante expressamente reconheceu que o aparelho, em função turbo, tinha uma autonomia de 10 minutos e que nas outras funções a autonomia era maior.

Assim, não ficou provada a falta de conformidade de bem vendido ao Reclamante e que constitui a causa de pedir do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolvo a Reclamada ----, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 269,99 (duzentos e sessenta e nove euros e noventa e nove euros) valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)