



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 4704 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: do DL 84/2021, de 18 de Outubro; Lei 24/96, de 31 de Julho; Lei 144/2015, de 8 de Setembro; art. 342.º, nº 1 do CC; art. 350.º, nº 1 do CC; arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC

Pedido do Consumidor: Substituição da arca da congeladora adquirida à empresa reclamada.

SENTENÇA Nº 113 / 2023

Reclamante:

Reclamada:

1. RELATÓRIO:

Segundo alegação do reclamante:

Em 15/7/2022 adquiriu na loja da reclamada uma arca congeladora vertical, da marca LIEBHERR, modelo GP1486, pelo preço de € 760,00.

A reclamada entregou o equipamento embalado ao reclamante, que procedeu ao transporte para a sua casa.

Uma vez em casa, ao desembalar a arca, constatou que a mesma apresentava uma amolgadela no interior, tendo denunciado a situação à reclamada e pedido à mesma a substituição por outra.

Ao identificar o número de série da arca apercebeu-se que ela não era nova.

A reclamada informou o reclamante que o fabricante não trocava o equipamento pelo facto de o mesmo se encontrar danificado, recusando-se a substituí-lo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

2.1 Factos provados:

Em 15/7/2022 (sexta-feira) o reclamante adquiriu na loja da reclamada uma arca congeladora vertical, de marca LIEBHERR, modelo GP1486, com o número de série 9920498-02, pelo preço de € 760,00, que pagou.

A reclamada entregou o equipamento embalado ao reclamante, que procedeu ao transporte para a sua casa.

Em casa, após ter desembalado a arca congeladora, dois ou três dias depois da sua aquisição, constatou que a mesma apresentava uma amolgadela no interior. No dia 18/7/2022 (segunda-feira), denunciou a situação junto da reclamada, pelo telefone, reiterando a mesma queixa no dia a seguir, na loja da reclamada perante um funcionário, que não foi possível identificar, tendo solicitado a substituição do equipamento por outro.

Enviou, a pedido da reclamada e para a mesma, fotos da dita arca, bem como do seu número de série.

A reclamada recusa-se a fazer a substituição da arca, justificando tal atitude pelo facto do reclamante já não a ter a caixa que serviu de seu embalamento.

O representante da marca fez uma proposta ao reclamante no sentido de lhe ser paga a quantia de € 70,00 a título de desvalorização da arca congeladora por efeito da denunciada amolgadela.

A reclamada aceita a existência de tal amolgadela.

2.2 Factos não provados:

Não se provou que a arca congeladora não tivesse sido vendida em estado novo.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

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

Estamos perante um contrato de compra e venda de um bem (art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro e art. 2.º, al. c) i), g) e o) do DL 84/2021, de 18 de Outubro, aqui em vigor ^[1]/_[2] *in casu*, de uma arca congeladora vertical, de marca LIEBHERR, vendida pela reclamada ao reclamante, em 15/7/2022.



Sendo a reclamada/vendedora responsável em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art. 12.º, nº 1).

Sendo certo que, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem presume-se existente, em princípio, fora exceções que aqui não importam, à data da entrega do mesmo (art. 13.º, nº 1).

Tendo o consumidor direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato quando a falta de conformidade se manifestar no prazo de trinta dias após a sua entrega ao consumidor. É o chamado direito de rejeição, que aqui não foi usado (art. 16.º).

Incumbindo ao reclamante/consumidor o ónus da prova da dita falta de conformidade do bem (art. 342.º, nº 1 do CC) ou seja, da não correspondência do bem recebido com o convencionado^[3]. Da não coincidência do bem adquirido com o contrato, sem as qualidades habituais dos bens do mesmo tipo.

Ónus esse que o mesmo cumpriu, denunciando a existência de uma amolgadela no interior da arca comprada, que é suposto não existir no momento da sua entrega.

Amolgadela essa que a própria reclamada aceita como existente.

Ora, quem tem a seu favor a presunção legal a que atrás se aludiu, escusa de provar o facto a que ela conduz (art. 350.º, nº 1 do CC).

Tendo, ao invés, a reclamada, para ilidir o ónus da prova que sobre si impende que alegar e provar que o defeito em causa manifestado no prazo de 2 anos a contar da entrega, se deveu a mau uso ou a uso incorrecto por banda do consumidor^[4] ou de quem ele represente.

A reclamada não ilidiu a presunção legal ora em apreço, pelo que, como já dito, se presume que a falta de conformidade do bem em causa com o contrato já existia aquando da sua entrega ao reclamante.

Com efeito, o vendedor/profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, que preencham os requisitos constantes dos arts 6.º a 9.º (art. 5.º).

Este princípio da conformidade ou da pontualidade do contrato, canonizado no nosso direito (arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC) leva a que, na execução da obrigação da entrega da coisa, o vendedor respeite escrupulosamente o contrato, pela tradição da mesma tal como ficou convencionado e, nos termos devidos, isenta de vícios ou defeitos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Este mesmo princípio já se encontra, na senda do art. 60.º da CRP, plasmado nos arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho, relevando, desde logo, para se aferir da referida conformidade, a qualidade assegurada, a ausência de vícios, a aptidão à satisfação de um fim e as legítimas expectativas do consumidor.

Por sua vez, o actual DL 84/2021 reúne ao longo do seu corpo normativo um conjunto de requisitos de conformidade, entre eles os dos mencionados arts 6.º e 7.º, dos quais se podem destacar a correspondência com a descrição que deles é feita pelo profissional, a apresentação de qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar ⁵.

Preceituando o art. 15.º, nº 1, ao elencar os direitos do consumidor ⁶, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, que ele tem direito a que a mesma seja repostada, (i) por meio de reparação ou substituição do bem, (ii) à redução proporcional do preço ou (iii) à resolução do contrato.

Tais direitos do consumidor estão, agora, devidamente hierarquizados, submetidos a diferentes patamares de procedência ⁷.

Devendo o consumidor começar por exercer o seu direito por meio de reparação ou substituição, sendo impostos limites para o seu exercício que se prendem com a impossibilidade do direito ou com a desproporcionalidade dos custos (art. 15.º, nº 2).

Tem, pois, o consumidor direito à substituição da arca congeladora que adquiriu à reclamada.

Devendo o mesmo disponibilizar o dispositivo aqui em causa, a expensas do profissional, sendo a substituição efectuada a título gratuito e nas demais condições previstas no art. 18.º do DL 84/2021, de 18 de Outubro.

Devendo fazê-lo num prazo razoável, que não deve exceder os 30 dias (citado art. 18.º, nº 2, al. b) e nº 3).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- sem quaisquer encargos para o reclamante, a, em 20 (vinte) dias, substituir a arca congeladora, de marca LIEBHERR, modelo GP1486 por outra igual, conforme com o contrato que com o reclamante celebrou.

Sem custas.

Notifique.

24/03/23

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro

[1] O DL 84/2021, de 18 de Outubro, com entrada em vigor em 1 de Janeiro de 2022, e que revogou o DL 67/2003, de 8 de Abril, regula, além do mais, os direitos do consumidor na compra e venda de bens, transpondo a esse propósito, a Diretiva (EU) 2019/771, a qual, tendo como objectivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garante, simultaneamente, um elevado nível de protecção dos consumidores.

[2] Sendo deste mesmo diploma todas as disposições legais a seguir citadas sem referência expressa.

[3] Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, p. 116/117.

[4] A principal via utilizada por profissionais para ilidirem tal presunção legal consiste na prova do mau uso ou uso incorrecto do bem pelo consumidor – Jorge Morais Carvalho, Manual do Direito de Consumo, p. 416/417.

[5] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 120 e 121.

[6] Já atrás vimos que o consumidor, ora reclamante, não utilizou o seu direito de rejeição.

[7] Cfr. preâmbulo do referido DL 84/2021.