



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3001 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro, e Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de outubro, no regime atual

Pedido do Consumidor: Devolver o equipamento e reembolso do valor total pago

SENTEN A Nº 35 / 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 uma máquina de lavar roupa danificada. Que informou o transportador que não iria ficar com a máquina, tendo-lhe sido dito para reclamar junto da Reclamada. Que assim o fez, mas a Reclamada respondeu que o valor do equipamento não lhe seria devolvido. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso de € 349,99, sendo devolvido o equipamento ou, se assim não se entender, a condenação da Reclamada na substituição do aparelho (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, a Reclamada veio sustentar não assistir razão à pretensão do Reclamante, uma vez que, aquando da entrega do equipamento não foi mencionado qualquer dano no produto (cf. *email* a fls. 12). Posteriormente, veio a Reclamada contestar, alegando, no essencial, que a máquina foi vendida e instalada sem quaisquer anomalias ou desconformidade, correndo o risco do perecimento do bem com a sua entrega. Conclui, a final, pela improcedência do pedido e absolvição da Reclamada.

3. FUNDAMENTA O

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 20 de julho de 2022, o Reclamante adquiriu, *on line*, uma máquina de lavar roupa à Reclamada por € 349,99, compreendendo os serviços de entrega, de instalação no local e de retirada da máquina existente no local (cf. fatura junta a fls. 3 e declarações do Reclamante);
2. O Reclamante adquiriu a mencionada máquina para uso pessoal, na sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa eletrodomésticos (facto do conhecimento público);
4. A 22 de julho de 2022, dois funcionários da empresa ----, contratados pela Reclamada, deslocaram-se à residência do Reclamante entregando a máquina, tendo ainda procedido à respetiva instalação e à retirada da máquina lavar roupa existente no local (cf. declarações do Reclamante e de testemunha ---);
5. O Reclamante assinou a guia de remessa que lhe foi apresentada após ter visto a máquina desembalada e que a mesma não tinha qualquer dano exterior (cf. declarações do Reclamante);
6. Nessa ocasião, a instalação da máquina ainda não estava concluída (cf. declarações do Reclamante);
7. Concluída a instalação da máquina, o Reclamante verificou que tinha duas mossas do lado direito da parte da frente, por baixo da porta (cf. imagens a fls. 5 e 7 e declarações da Reclamante);



8. Nessa ocasião o Reclamante comunicou aos funcionários da transportadora que não iria ficar com a mesma, tendo estes respondido que, por o seu trabalho já estar feito, o Reclamante deveria ligar para o número de apoio da Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
9. No próprio dia, o Reclamante contactou a Reclamada, reportando o sucedido e solicitando a devolução da máquina e o reembolso do preço por não querer ficar com uma máquina nova danificada (cf. declarações da Reclamante);
10. A 26 de julho de 2022, não tendo recebido qualquer resposta, o Reclamante dirigiu comunicação à Reclamada, tendo esta respondido que o Reclamante poderia devolver o equipamento, mas que não iria receber o preço da mesma por não se encontrar nas condições em que foi entregue (cf. *email* a fls. 9 e declarações da Reclamante).

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

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, suportadas minimamente pelos demais elementos de prova, permitiram como provados os factos 1. a 10. Das referidas declarações, sobressai o facto de o Reclamante ter esclarecido o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, que assinou a guia de transporte quando o produto estava desembalado, mas a sua instalação não estava concluída. Que após a instalação, ainda com os senhores da empresa de transportes em sua casa, verificou que a máquina tinha sido danificada. Que exigiu que a máquina fosse levada de volta, mas que lhe foi dito que deveria contactar o número de apoio da Reclamada.

Foi ainda ouvida a testemunha ---, motorista da ---, empresa de transportes. Questionado sobre a matéria de factos, declarou fazer para a ---- e ter feito a entrega em discussão nestes autos. Contudo, questionado quanto aos eventos objeto deste litígio, respondeu a testemunha não se lembrar de nada do que aconteceu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

O Reclamante adquiriu *on-line* um eletrodoméstico para uso não profissional, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1 a 3). Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo à distância* (cf. Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de outubro, no regime atual).

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o Reclamante, tem ou não, o direito de resolver o contrato, nos termos em que o fez, junto da Reclamada.

Em nosso entender, compulsada a matéria de facto, a resposta é afirmativa. Quer à luz do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, com fundamento na falta de conformidade do bem, manifestada nos 30 dias após a entrega do bem, quer ainda sem motivo, nos termos do disposto no artigo 10.º do DL n.º 24/2014, de 14 de outubro. Apesar disso, tendo em consideração a relação material controvertida configurada pelo Reclamante, limitar-se-á a analisar a questão à luz do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A Reclamada violou o dever de conformidade a que estava obrigada, no que concerne à prestação secundária de instalação da máquina. Esta, ao ser efetuada por empresa por si contratada, danificou a frente da máquina (cf. artigo 800.º do Código Civil). O facto de previamente, por ocasião de desembalamento da máquina, o Reclamante ter aceite a mercadoria, não afasta o que se acabou de dizer, uma vez que foram os funcionários da Reclamada que, posteriormente, ao colocar a máquina no sítio final a danificaram, na frente (cf. artigo 7.º, n.º 1, al. d) e 9.º, a) do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, não corresponde à qualidade expectável de uma prestação secundária de instalação de uma máquina nova que a mesma fique danificada na sua frente.

Nos casos da falta de conformidade dentro de 30 dias após a entrega, o consumidor tem o direito de rejeição da mesma, através da sua substituição ou resolução (artigo 16.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro). Neste caso, entre os meios de que dispõe o comprador, não aparenta existir uma hierárquica entre eles. No caso em análise, ficou ainda provado que o Reclamante assim que a instalação terminou recusou-se a ficar com a máquina, ainda que a empresa transportada não tenha levado a máquina de volta (cf. facto provado 8).

Assim, temos de concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.

4. DECIS O

Pelo exposto, julgo procedente a presente reclamação, e, em consequência, declarando resolvido o contrato, condeno a Reclamada -----, a reembolsar o Reclamante da quantia de € 349,99, podendo a Reclamada recolher o artigo entregue, em resultado da resolução do contrato.

Fixa-se à ação o valor de € 349,99 (trezentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)