



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1049 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Fornecimento de bens e prestação de serviços

Direito aplicável: Lei 24/96, de 31 de Julho; Lei 144/2015, de 8 de Setembro; DL 84/2021, de 18/10

Pedido do Consumidor: Pagamento do custo da reparação do frigorífico (450,50 €) + custos de € 60,00 pagos ao CACCL, a título de taxa de utilização deste processo e de outro que foi arquivado + custos de deslocação e tempo perdido por banda do reclamante com este assunto, no montante de 200,00 € + € 500,00 se a reclamada optar por recolher o frigorífico que o reclamante lhe comprou por este preço.

SENTENÇA Nº 496 / 2023

Reclamantes:

Reclamada:

1. RELATÓRIO

Objecto da reclamação na versão do reclamante:

1. Em 18/11/2021 o reclamante comprou à reclamada, por 450,00 €, um frigorífico americano com pequenos defeitos estéticos e com garantia, com o compromisso do vendedor polir uma lateral do mesmo e endireitar uma chapa traseira que se encontrava amolgada.
2. Em 24/11/2021 recebeu o frigorífico sem que tivesse sido polida a lateral.
3. E com a chapa traseira amolgada.
4. Em 7/12/2021, após o frigorífico ter sido ligado, apresentou o mesmo anomalias no seu funcionamento, em concreto, o *display* tinha dícticos apagados e a cuba da fruta, uma vez ligada, fazia ruído.
5. Após diversos telefonemas e mensagens, foi o frigorífico recolhido pela reclamada, sem ser solucionado o problema.



6. Em 29/3/2022 o reclamante informou a reclamada que se havia deslocado à morada onde se encontrava o frigorífico e verificou que o mesmo se encontrava com as mesmas anomalias antes detectadas.
7. Em 5/4/2022, por mútuo consenso do reclamante e da reclamada foi acordado uma troca do frigorífico por outro, pagando o reclamante a diferença de custos, no montante de € 50,00.
8. O frigorífico objecto deste novo acordo foi entregue ao reclamante em 26/4/2022.
9. Quando ligado, saía água por debaixo da porta, porque o tubo de água de ligação à porta estava partido.
10. O reclamante, por si, conseguiu ligar o tubo.
11. Mas o frigorífico, já em 3/5/2022, não fazia gelo.
12. Em resposta à denúncia da falta de fabrico de gelo, a reclamada disse que podia trocar a máquina de gelo a ver se, de vez, resolvia o problema.
13. O reclamante seguiu as instruções da reclamada mas o frigorífico continuava sem fazer gelo.
14. O frigorífico tinha que ser deslocado da casa do reclamante para as instalações da reclamada, mas esta disse que não tinha disponibilidade para o recolher.
15. A seguir a 5/5/2022 não recebeu o reclamante qualquer outra comunicação da reclamada, com excepção do contacto por ambas havido já depois do frigorífico estar reparado.
16. E como não podia continuar sem frigorífico a funcionar, o reclamante mandou-o reparar, com recolha em 31/8/2022, despendendo para o efeito, em 11/1/2023, € 450,50.
17. Despendendo em comunicações com a reclamada por carta registada, €6,60.
18. Mais tendo despendido, em taxas de utilização dos serviços de mediação e arbitragem, 60,00 € (30,00 € neste processo e 30,00 € num primeiro processo com o nº 2430/2022, que foi arquivado por falta do demandado).
19. Bem como € 200, em deslocações e tempo gasto com este recurso ao centro de arbitragem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. FUNDAMENTAÇÃO:

Factos provados:

Resultaram provados os factos constantes do relatório antecedente, com a versão dada pelo reclamante, discriminados sob os nºs 1 a 17.

Quanto ao facto 18 apenas se provou que o reclamante despendeu em taxas dos serviços de mediação e arbitragem a quantia de € 30,00, por não poder o Tribunal assegurar a regular citação da reclamada.

Mais se tendo provado, por consulta dos autos respectivos, que, por despacho proferido em 24/2/2023, nos autos de reclamação nº 2430/2022, com estas mesmas partes, foi encerrado o processo que corria seus termos.

Bem como que em data não apurada, mas posterior à reparação do frigorífico e do pagamento da mesma, a reclamada propôs ao reclamante a devolução do aparelho (no estado em que se encontrava), já reparado, mediante reembolso por banda do mesmo da quantia da quantia paga de € 500,00 (€ 450,00 + € 50,00)

Proposta esta que o reclamante não aceitou, pois já tinha despendido € 450,50 na sua reparação, pretendendo ser reembolsado neste montante.

3. O DIREITO:

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 1.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem dos 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), *in casu*, de um frigorífico americano, com pequenos defeitos estéticos^{1/2}, que o reclamante comprador aceitou, vendido pela reclamada ao reclamante, com garantia respectiva, em 5/4/2022 e que este, por seu turno, aceitou comprar.

Com responsabilidade da reclamada 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 do DL 84/2021, de 18/10^{3/4}).

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 excepções que aqui não importam, à data da entrega do mesmo (art. 13.º, nº 1).

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

A reclamada não ilidiu a presunção legal ora em apreço, como lhe incumbia, 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.

Ora, 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).

¹ Não se deve confundir defeito estético com defeito de funcionamento. O defeito estético não afecta o funcionamento do equipamento, apenas podendo afectar a beleza da coisa.

² Estamos a tratar da questão relacionada com o segundo frigorífico, o qual, por acordo das partes, foi trocado pelo primeiro. Tendo ficado arrumada, por consenso das partes, a alegada falta de conformidade do primeiro frigorífico

³ 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.

⁴ Sendo deste mesmo diploma todas as disposições legais a seguir citadas sem referência expressa.



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.

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 mencionados arts 6.º e 7.º, dos quais se podem destacar a correspondência com a descrição que deles é feita pelo profissional, a adequação ao uso específico para o qual o consumidor os destine ou às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e 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, que este, na falta de conformidade do bem com o contrato, tem direito a que a mesma seja repostada, por meio de reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Tais direitos do consumidor estão, agora, devidamente hierarquizados, submetidos a diferentes patamares de procedência⁶.

Dizendo a desconformidade em causa respeito ao facto de o frigorífico não fazer gelo.

O reclamante optou por, face à ausência de resposta e de colaboração da reclamada, para a reposição da conformidade do bem, por mandar proceder à sua reparação, por sua conta, sendo certo que o bem era, como foi, reparável.

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

⁶ Cfr. preâmbulo do referido DL 84/2021.



E podia fazê-lo, no prolongado silêncio da reclamada a tal respeito⁷.
Tendo-se esgotado um prazo mais que razoável para a reclamada reparar o bem⁸.

Devendo a reparação, com efeito, ser efectuada num prazo razoável a partir do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade.

Não podendo, em princípio, tal prazo exceder os 30 dias – art. 18.º, nºs 2, al. b) e 3.

Sendo certo que aquele que, ilícita e culposamente, com presunção de culpa por banda do devedor, violar um dever inerente à sua posição na relação obrigacional, não o cumprindo e causando com isso dano ao credor deve indemnizar este – arts 798.º e 799.º do CC.⁹

Havendo nexos de causalidade entre algumas despesas que o reclamante diz ter suportado e o incumprimento do contrato por banda da reclamada.

Despesas essas que dizem respeito à referida reparação do electrodoméstico, no montante de € 450,50, à carta registada enviada à reclamada, no montante de € 6,60 e à taxa de utilização neste CACCL, no montante total de € 30,00 já que, quanto à também pedida pelo encerramento do processo nº 2430/2022, se desconhece a quem se deveu a culpa por tal desfecho.

Como também se desconhece, com o mínimo de rigor, por falta de matéria de facto alegada e provada a tal respeito, que prejuízos terá tido o reclamante, para além dos atinentes à vida normal, com as deslocações e perda de tempo relacionadas com este incumprimento por banda da reclamada.

⁷ Tendo a reclamada, com o seu silêncio ao longo de tão grande período de tempo, manifestado a vontade de não cumprir o contrato, reparando o defeito, a coberto da garantia, tal traduz uma situação de incumprimento.

⁸ Na falta de resposta do vendedor ao pedido de reparação do bem deve considerar-se definitivamente incumprido o contrato tendo o comprador a possibilidade de extrajudicialmente, por respeito ao princípio da boa fé, traduzido no equilíbrio das prestações contratuais, proceder à reposição da conformidade com um apoio de um terceiro, exigindo o pagamento do preço ao vendedor – Jorge Morais Carvalho, Manuel de Direito de Consumo, p. 428/429, com menção de jurisprudência a propósito.

⁹ Comentário ao Código Civil, Direito das Obrigações, Faculdade de Direito da UCP, p. 1103.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, independentemente de outras considerações, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----- a pagar ao reclamante, em 15 (quinze dias), a quantia total de € 487,10 (quatrocentos e oitenta e sete euros e dez cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

27.11.2023

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro