



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2249/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; DL 84/2021, de 18 de outubro; artigo 799.o do Código Civil; artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil

Pedido do Consumidor: Substituição da placa com defeito incluindo a desmontagem da mesma, troca por uma nova e montagem desta, sem encargo para o Cliente que não contribuiu para esta situação.

SENTENÇA Nº 517 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração com a Reclamada, no dia 16/04/2023, de um contrato de compra e venda de uma placa de fogão da marca ----, deduzir junto do Tribunal o pedido de substituição do eletrodoméstico, sem custos para si, e o pagamento de uma indemnização no valor de 2000€ pelo transtorno e perda de tempo.

2. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 30/11/2023 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes, foi ouvido o reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, a celebração entre as partes, no dia 16/04/2023, do contrato de compra e venda de uma placa de fogão da marca ---.

No que diz respeito à desconformidade da peça ficou provado que a peça se encontra torta, não encaixando bem num dos lados. Foi valorado, para esse efeito, o relatório do perito que se deslocou à casa onde se encontra a placa (p. 5 do processo). Note-se também que a reclamada não contesta que a placa esteja torta. Alega sim que a desconformidade da placa foi devida a uma atuação posterior à compra e à entrega.

O ónus da prova desse facto, conforme será mais bem explicado na fundamentação de direito, está do lado da reclamada. Tal significa que ao consumidor basta provar a desconformidade, cabendo ao profissional provar que essa desconformidade foi causada por um facto posterior à entrega que não lhe seja imputável, nomeadamente uma má utilização pelo consumidor. Ora, neste caso, não foi apresentada qualquer prova nesse sentido. É alegado que o consumidor assinou um documento afirmando que a placa estava em perfeitas condições no momento da entrega. Esse documento não foi junto ao processo, mas, ainda que tivesse sido, poderia não ser suficiente para provar a má utilização posterior se a desconformidade da placa fosse (como parece ser) algo só visível na montagem.

O tribunal considerou também provado que o consumidor teve danos, designadamente o tempo que gastou na tentativa de resolver o assunto. Tal é visível na quantidade de comunicações escritas pelo consumidor e juntas ao processo.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de uma placa de fogão da marca ---- no dia 16/04/2023. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou a placa para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, uma vez que foi celebrado depois de 1/1/2022 (artigo 53.º-1 do DL 84/2021).

a) Desconformidade

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza [...]”. Neste caso, não assentando devidamente na bancada a placa não apresenta as características expectáveis.

A reclamada não contesta a existência da desconformidade, mas alega que a mesma foi causada por uma atuação posterior à entrega.

Durante os dois primeiros anos a seguir à compra presume-se que a desconformidade existia à data da entrega (art. 13.º-1 do DL 84/2021). O vendedor pode ilidir a presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que desconformidade não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não lhe é imputável. Conforme descrito na fundamentação de facto, a reclamada alega que o problema surgiu no momento da montagem. O tribunal não tem dados suficientes para saber em que momento o problema surgiu, isto é, se a placa foi entregue já torta ou se houve depois alguma queda ou outra ocorrência. Estando o ónus da prova do lado do vendedor e não conseguindo este provar que a desconformidade decorre de um facto posterior não se considera ilidida a presunção.

b) Consequências da desconformidade

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, nos termos do artigo 15.º-1 do DL 84/2021.

O reclamante optou pela substituição, o que pode fazer. Pede também que a reclamada seja condenada a pagar o valor da desmontagem da placa desconforme e montagem da



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



nova. Nos termos do artigo 18.o-5 do DL 84/2021, quando a reposição da conformidade “exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas”.

Do exposto decorre que procede o pedido do reclamante.

c) Indemnização

O reclamante pede também uma indemnização no valor de 2000 € pelo transtorno e perdas de tempo causados a si e ansiedade causada à mãe que habita a casa onde está instalada a placa.

O artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume, nos termos do artigo 799.o do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

No caso em apreço, a entrega de um bem desconforme configura o incumprimento contratual. Além disso, deve ser tido em conta o comportamento do vendedor que não facilitou a reposição da conformidade, colocando como entrave que o consumidor pagasse a desinstalação e nova instalação. Note-se que, sendo este o facto ilícito, apenas são indemnizáveis os danos do comprador e não os da sua mãe, que não é parte no contrato.

Relativamente aos danos, foi dado como provado que o comprador teve danos, designadamente o tempo que gastou na tentativa de resolver o assunto.

O artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil, estabelece que, “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Se é certo que se entende que “os simples incómodos ou contrariedades” não são indemnizáveis¹, neste caso a situação prolongou-se por vários meses e implicou a necessidade de envio de várias cartas e de propositura de uma ação neste centro.

Neste sentido, avalio os danos não patrimoniais sofridos pelo reclamante em 100 €.

Encontrando-se verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil, deve a Reclamada pagar ao Reclamante a correspondente indemnização.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, condenando-se a reclamada a:

- Substituir a placa desconforme, assumindo todos os custos associados a essa substituição, incluindo de desmontagem e montagem da nova placa
- Pagar ao Reclamante 100€ a título de indemnização.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 13 de dezembro de 2023.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)