



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1059 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: art. 60.º da CRP; Lei 24/96, de 31 de Julho; 236.º do CC.; DL 67/2003, de 8 de Abril; art. 334.

Pedido do Consumidor: Reparação, substituição ou devolução do valor €511,07, correspondente valor pago pelos artigos oxidados.

SENTENÇA Nº 71 / 2023

RECLAMANTE:

RECLAMDA:

1. RELATÓRIO:

Segundo alega o reclamante:

Em Março de 2018, adquiriu na reclamada 9 torneiras misturadoras, 2 chuveiros e uma coluna de duche, marca ----, tendo pago a quantia global de € 1 359,54.

Em Agosto de 2021 verificou que duas torneiras misturadoras de lavatório, a coluna de duche e um telefone de duche apresentavam sinais de oxidação, tendo denunciado a situação junto da reclamada, cuja assistência técnica lhe solicitou fotografias desse equipamento e a factura.

A assistência técnica da --- comunicou ao reclamante o relatório que, com base nas fotografias, elaborou. No qual concluiu que as evidências que o material denunciado apresenta se ficaram a dever a um facto comum externo, que nada tem a ver com a qualidade do produto.

Por não concordar com o dito relatório, pediu a presença de um técnico da ---na sua casa.

Em 7/10/2021 um técnico da --- deslocou-se á sua residência, fotografou o equipamento oxidado e não oxidado e substituiu o manípulo de uma torneira que apresentava maior oxidação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em 13/12/2021 a reclamada, remetendo para a resposta da ---, declina qualquer responsabilidade no sucedido, por considerar que o defeito que os artigos apresentam derivam de um facto externo, alheio à qualidade do equipamento, e que, além do mais, se ficou a dever à exposição do mesmo a ambiente húmido e pouco ventilado.

A reclamada respondeu ao reclamante, alegando, também em suma:
O relatório dos serviços da ---, recebido em 10/9/2021, conclui, com base nas fotografias, que o material dito com defeito apresenta indícios evidentes de ataque de algum produto agressivo que, por não ter sido removido, secou, não sendo mais removível. Para além disso também foram detectadas manchas típicas de zonas/espacos com pouca ventilação, baixa luminosidade e com índices de humidade altos. A --- é, assim, alheia ao problema denunciado.

Foi ordenada uma peritagem, para, de forma imparcial e isenta se pronunciar sobre a/s causa/s das desconformidades apresentadas, mas o senhor perito, de forma que não se consegue entender, declinou o encargo, por já haver um relatório do fabricante que não poderia contrariar.
Notificadas as partes, veio o reclamante manifestar a sua indignação face à inusitada atitude do perito, sem nada requerer a propósito.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Entre Março e Julho de 2018, no âmbito de uma remodelação de sua casa, o reclamante adquiriu na reclamada 9 torneiras misturadoras, 2 chuveiros e uma coluna de duche, marca ---, tendo pago a quantia global de € 1 359,54.

Em Agosto de 2021 verificou que duas torneiras misturadoras de lavatório (referência 33265002, no valor, cada uma delas, de € 62,36 + IVA), a coluna de duche (referência 27922, no valor de € 254,94 + IVA) e um telefone de duche (chuveiro de mão do conjunto de duche New Tempesta), referência 27598000, no valor de € 35,85 + IVA) apresentavam sinais de oxidação, tendo denunciado a situação junto da reclamada.

Em 3/9/2021 a assistência técnica da --- contactou telefonicamente o reclamante, solicitando-lhe a factura e fotografias do equipamento com defeito, o que o reclamante satisfez.

Em 10/9/2021 a assistência técnica da --- comunicou ao reclamante o relatório que por ela foi produzido a respeito, com base na observação das fotografias, no qual se concluía que os artigos apresentavam indícios evidentes de ataque de algum produto agressivo e, como o produto não foi removido, secou, não sendo mais removível. E, para além disso, também foram detectadas manchas pretas, típicas de desenvolvimento de um fungo/bolor em zonas/espacos com pouca ventilação e com elevados índices de humidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Numa das torneiras de lavatório alvo de reclamação já foi substituído o manípulo que estava oxidado, assim ficando ultrapassado o problema.
O período de garantia concedido pela --- é de 5 anos.
O período de garantia concedido pela reclamada é de 3 anos, considerando-se a não conformidade do bem existente à data da entrega se manifestada durante os primeiros 2.

Não ficou provado que as anomalias apresentadas pelo equipamento atrás aludido se tenham ficado a dever a mau uso ou a uso indevido por banda do reclamante, designadamente ao uso de produtos abrasivos ou a ambientes húmidos e com pouca ventilação.

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, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Estamos perante um contrato de compra e venda celebrado entre o reclamante, como consumidor e a reclamada como fornecedora dos bens em apreço^[1].

Ora, o consumidor, desde logo constitucionalmente protegido (art, 60.º da CRP) tem direito à qualidade dos bens que lhe sejam prestados pelo vendedor profissional, devendo os destinados ao consumo ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, desde logo de modo adequado às suas legítimas expectativas, enquanto consumidor médio colocado na posição do contraente real – arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 236.º do CC.

Tendo o vendedor o dever de entregar ao comprador bens que sejam conformes com o contrato (art. 2.º do DL 67/2003, de 8 de Abril^[2]).

Não se estando perante a presunção legal estatuída no art. 3.º do mesmo diploma legal, pois os denunciados defeitos ocorreram ou manifestaram-se já fora do prazo de dois anos a contar da data da entrega dos bens respectivos.

Tendo, assim, o reclamante de provar quer as desconformidades denunciadas, tal como sempre teria de fazer, quer que as mesmas se revelaram durante o período da garantia, que aqui é de 3 anos concedido pelo profissional vendedor ou de 5 anos concedido pelo fabricante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O que logrou fazer.

Não tendo o profissional provado que as aludidas faltas de conformidade se ficaram antes a dever a mau uso ou uso indevido por banda do consumidor.

Podendo, no período da garantia, o consumidor exercer os direitos que a lei lhe concede em caso da falta de conformidade do bem (arts 4.º, nºs 1, 3 e 5 do mencionado DL 67/2003) – reparação ou substituição, redução adequada do preço ou resolução.

Sendo certo que a escolha de qualquer deles, na falta de hierarquização^[3], apenas se encontra limitado pela impossibilidade ou pelo abuso de direito (citado art. 4.º, no seu nº 5 e art. 334.º do CC.).

Parecendo-nos ajustado já que, segundo o próprio fabricante a oxidação não pode ser removida, responsabilizar a reclamada pela substituição dos produtos denunciados, em 30 dias, sem quaisquer encargos para o reclamante^[4].

Sempre se dizendo que não se atendeu à responsabilização do fabricante ----, pois o consumidor optou por não exigir dele a sua responsabilização (art. 6.º do mesmo DL 67/2003)^[5].

Sem prejuízo da empresa vendedora, que satisfaça o direito do consumidor, gozar de direito de regresso contra o dito fabricante ---- (art. 7.º, nº 1, ainda deste último diploma legal).

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada a substituir os bens atrás mencionados (torneira misturadora de lavatório (referência 33265002, no valor de € 62,36 + IVA), coluna de duche (referência 27922, no valor de € 254,94 + IVA) e um telefone de duche (chuveiro de mão do conjunto de duche New Tempesta), referência 27598000, no valor de € 35,85 + IVA), por outros iguais, em 30 (trinta) dias, sem quaisquer encargos para o reclamante.

Sem custas.

Notifique

27/02/23

Juiz-Arbitro
Henrique Serra Baptista



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

[1] Art. 3.º, als d), e) e f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

[2] E que aqui se encontra em vigor.

[3] Tais direitos, no âmbito do referido DL 67/2003, aqui em vigor, não se encontram hierarquizados – David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 181.

[4] Tendo-se na devida conta que só uma das torneiras misturadoras de lavatório (referência 333265002) deve ser substituída pois a outra já o foi, por iniciativa do fabricante.

[5] Não está, na verdade, excluída a ação do consumidor contra a pessoa que lhe vendeu o produto defeituoso. Quer numa quer noutra das opções pela lei consentidas são as mesmas as condições e os prazos de responsabilidade, quer do vendedor quer do produtor – Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, p. 128.