



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4306 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: da Lei 24/96, de 31 de Julho; Lei 144/2015, de 8 de Setembro; DL 67/2003, de 8 de Abril; art. 236.º do CC; art. 334.º do CC

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do bem, ao abrigo da garantia (Valor: €369,00)

SENTENÇA Nº 97 / 2023

Reclamante:

Reclamado:

1. RELATÓRIO:

Segundo alega a reclamante:

Adquiriu na reclamada, em 10/3/2021, uma placa de indução, modelo BEJUBLAD, pelo preço de € 369,00.

Em 20/3/2022 verificou que a placa apresentava uma anomalia no funcionamento das duas zonas de cozedura, do lado esquerdo, com o código "A-E", funcionando bem as placas do lado direito.

Contactou a reclamada, solicitando a respectiva reparação, enviando fotografias a pedido da mesma.

Recebeu informação da reclamada dizendo não ser perceptível, pelo exame das fotos, uma ventilação adequada para o correcto funcionamento do equipamento e que o técnico só se deslocaria ao local após rectificação da instalação.

A cozinha possui uma entrada de ar no rodapé do armário onde está instalada a placa, sendo certo que apenas duas das quatro zonas de cozedura apresentam avaria.

A reclamada não atendeu a pretensão da reclamante.

Respondeu a reclamada, sustentando, também, em suma:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A avaria em questão deve-se à falta de ventilação da placa de indução, nomeadamente entre a bancada e a gaveta.

Nas instruções de montagem da placa, destacam-se as especificidades constantes na página 11 onde se constata as dimensões mínimas necessárias à dita ventilação.

A reclamada não comercializou a estrutura onde se encontra encastrada a placa, devendo-se a desconformidade denunciada à falta de ventilação.

A reclamada não instalou a placa.

Apresentou a reclamada a sua contestação escrita, na qual, e em suma, alega^[1]. Mantém que a alegada avaria da placa de indução se deve a incorrecta instalação da mesma, sem ventilação adequada.

2. 1. FACTOS PROVADOS:

A reclamante adquiriu na reclamada, em 10/3/2021, uma placa de indução, modelo BEJUBLAD, pelo preço de € 369,00.

Em 20/3/2022 verificou que a placa apresentava uma anomalia no funcionamento das duas zonas de cozedura, do lado direito^[2], com o código “A-E”, funcionando bem as placas do lado esquerdo.

Contactou a reclamada, solicitando a respectiva reparação, enviando fotografias a pedido da mesma.

A placa não tem ventilação entre a bancada e a gaveta.

Existe ventilação no rodapé do armário onde está instalada a placa.

Nas instruções de montagem da placa, destacam-se as especificidades constantes na página 11 onde se constata as dimensões mínimas necessárias à dita ventilação.

A reclamada não comercializou a estrutura onde está encastrada a placa.

Nem procedeu à montagem da dita placa.

Os móveis de exposição de placas de indução, na loja da reclamada, não contêm zonas de ventilação.

Desde a data de instalação da placa, que ocorreu a seguir à compra, e até 20/3/2022, não se verificou qualquer avaria da mesma.

2.2. FACTOS NÃO PROVADOS:

Não se provou que a reclamada tivesse informado a reclamante, por ocasião da compra e venda, que a ventilação da placa, na zona logo abaixo da bancada fosse necessária.

Não se provou que a placa avariasse por falta dessa ventilação.

Não se provou que não tivessem sido observadas as especificidades constantes na página 11 das instruções de montagem^[3].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

Está em causa um contrato de compra e venda de uma placa de indução celebrado entre reclamante/consumidora e reclamada/fornecedora do bem – art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

Ora, o consumidor tem direito à qualidade dos bens que adquire ao profissional, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, de modo adequado às suas legítimas expectativas, enquanto consumidor médio colocado na posição do contraente real (art. 236.º do CC) – arts 3.º, al. a), 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 2.º, nº 1 do DL 67/2003, de 8 de Abril.

Sendo certo que sempre que um consumidor celebra um contrato de compra e venda de um bem, este não deve apresentar quaisquer defeitos ou desconformidades. Devendo ser conforme com o contrato celebrado.

Relevando para a determinação da falta de conformidade o momento da entrega da coisa ao consumidor, presumindo-se que tal falta já existe naquele momento quando a mesma se manifeste no prazo de 2 anos a contar da data da entrega (art. 3.º do referido DL 67/2003^[4]).

Assim sucedendo no caso vertente: a falta de conformidade pelo consumidor denunciada ocorreu no chamado período de garantia.

Pelo que, em princípio, a não ser que o profissional consiga ilidir o ónus da prova que sobre si impende, provando que o defeito em causa se deveu a mau uso ou uso incorrecto por banda do consumidor^[5], tem este direito a que a dita conformidade seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, á redução adequada do preço ou à resolução do contrato – art. 4.º, nº 1 do mesmo DL 67/2003.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Mas, será que a falta de conformidade da placa de indução, comprovada pela reclamante, se ficou a dever a uso incorrecto do equipamento aqui em causa, pelo facto de, na sua instalação, feita por outrem que não a reclamada, não ter sido assegurada a ventilação no lugar apropriado?

Tal não ficou, desde logo, provado^[6].

Não tendo a reclamada logrado provar que a dita avaria, ocorrida no decurso da garantia legal, tivesse sido causada por mau uso ou uso inadequado por banda da reclamante.

Nem pela sua instalação incorrecta, sem ter sido assegurada ventilação.

Não sendo necessário entrarmos aqui na problemática da eventual violação do dever de informação por banda da reclamada (art. 8.º da referida Lei 24/96), sendo certo, sempre se dirá, repetindo-nos, que não ficou provado haver necessidade de ventilação para o correcto funcionamento da placa.

Caímos, assim, no âmbito da referida garantia legal, provada que está a falta de conformidade do bem com o contrato, ocorrida no período de dois anos a contar da data da entrega, presumindo-se, como já dito, sem tal presunção ter sido ilidida pela reclamada, que tal falta de conformidade já existia naquela data.

Podendo a consumidora/reclamante exercer os já atrás aludidos direitos previstos no citado art. 4.º, nº 1 do DL 67/2003^[7].

Salvo se tal se mostrar impossível ou, face à inexistência de hierarquia de tais direitos, a escolha da reclamante constituir abuso de direito (art. 334.º do CC). O que *in casu* não sucede.

Sendo perfeitamente admissível a escolha da reclamante: reparação ou substituição do bem.



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, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- a, em 20 dias, e sem encargos para a reclamante, proceder à reparação da placa de indução modelo BEJUBLAD, da mesma. Ou, se tal reparação não for possível, no mesmo prazo e sempre sem encargos para a reclamante, a substituir a placa por outra igual.

Sem custas.

Notifique

13/03/2023

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro

[1] Esclarecendo, no início da audiência, que onde diz “forno” quer dizer “placa de indução”.

[2] Também esclareceu a reclamante, no início do julgamento, que onde diz “esquerdo” quer antes dizer “direito”.

[3] A reclamada não apresentou qualquer testemunha.

[4] Que estava em vigor à data do contrato.

[5] A principal via utilizada pelos 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 do Consumo, 416/417.

[6] A reclamada, embora se fizesse representar por mandatária forense, não apresentou, como já dito, qualquer prova do por si alegado.

[7] Não estando tais direitos, na vigência do aludido DL 67/2003, hierarquizados ou priorizados – David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 181.