



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2946 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Serviço / assistência pós-venda

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro;
Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Substituição das peças danificadas no seguimento da reparação efetuada em novembro de 2021, dentro do prazo de garantia.

SENTENÇA Nº 38 / 2024

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificada nos autos, representada por Marina Atalaya, nos termos da procuração devidamente junta aos autos;

RECLAMADA: --- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, nos termos da procuração devidamente junta aos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de um ar condicionado produzido pela Reclamada pedir a reparação do mesmo ao abrigo da garantia legal. Alega para tal, e em síntese, que adquiriu o referido ar condicionado no dia 10.12.2019, pelo preço de 700€ (setecentos euros).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Na data de 10.11.2021, aproximadamente perto do final da garantia, o aparelho de ar condicionado foi intervencionado pelos técnicos da Reclamada, tendo o diagnóstico sido “Apos os testes verificamos que a placa electronica esta avariada por causa do ventilador que esta em curto circuito” [sic]. Nesse contexto, o aparelho foi reparado e quatro peças substituídas.

No dia 29.12.2022, a Reclamante denunciou junto da assistência técnica a existência de um novo problema no ar condicionado. O parecer dos técnicos foi no sentido de o problema estar nas mesmas peças que tinham tido o problema no ano anterior. A Reclamada, contudo, rejeita a reparação ao abrigo da garantia – já não do aparelho – mas, outrossim, das peças, pois alega que o ar condicionado apenas regista problemas por estar exposto a ambientes agressivos, designadamente a excessiva proximidade da orla marítima.

Vem, neste sentido, a Reclamante peticionar ao Tribunal a reparação do aparelho a expensas da Reclamada ao abrigo da garantia das peças que foram inicialmente substituídas.

A Reclamada sustenta, contudo, que não estamos perante uma desconformidade, mas face a um uso indevido do bem, dado que não tem tido as manutenções que o manual de instruções e o manual de garantia indicam como necessárias em virtude da localização da instalação do aparelho de ar condicionado.

Pese embora as tentativas desenvolvidas pelo Tribunal, não foi possível conciliar as partes.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um ar condicionado, marca ----, no dia 10.12.2019 (cf. flh. 3 dos autos);
- b) O preço do ar condicionado foi de 700€ (setecentos euros) (cf. flh. 3 dos autos);
- c) O aparelho foi adquirido para instalação e utilização na residência da Reclamante (cf. declarações da Reclamante);
- d) A Reclamada dedica-se à produção e comercialização de produtos eletrónicos (cf. facto do domínio público);
- e) A residência da Reclamante fica muito próxima da orla costeira, designadamente a 228 metros do mar (cf. doc. 7 junto pela Reclamada);
- f) A instalação do ar condicionado foi realizada por técnicos credenciados do centro de assistência autorizada (cf. declarações da Reclamante);
- g) Na data de 10.11.2021, o aparelho foi intervencionado em sede de garantia legal (doc. 3 junto pela Reclamada);
- h) O diagnóstico da equipa de assistência foi “Após os testes verificamos que a placa electronica esta avariada por causa do ventilador que esta em curto circuito” [sic].
- i) Na data de 10.11.2021, foram trocadas quatro peças ao ar condicionado: placa electrónica inverter, DB92-04029D Placa main, DB82-03741B Eeprom, DB31-00642C Motor Ventilador (doc. 3 junto pela Reclamada);
- j) Aquando da intervenção no aparelho, a Reclamante não foi alertada de possíveis riscos para a durabilidade ou funcionamento do aparelho em virtude da proximidade do mar (cf. declarações da Reclamante e prova testemunhal);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- k) Aquando da instalação do aparelho, a Reclamante não foi alertada de possíveis riscos para a durabilidade ou funcionamento do aparelho em virtude da proximidade do mar (cf. declarações da Reclamante);
- l) A Reclamante também não foi informada de que deveria realizar uma manutenção especial do aparelho em virtude da proximidade do mar e da salinidade (cf. declarações da Reclamante);
- m) No dia 29.12.2022, a Reclamante denunciou junto da assistência técnica a existência de um novo problema no ar condicionado (cf. declarações da Reclamante);
- n) A assistência técnica dirigiu-se à residência da Reclamante e analisou o aparelho, comunicando as suas conclusões à Reclamada (cf. declarações da Reclamante e prova testemunhal);
- o) O problema atual no ar condicionado surgiu nas exatas peças que foram substituídas na reparação anterior (cf. prova testemunhal);
- p) Na página 6 do manual de instruções lê-se “Se pretende instalar o produto num local pouco habitual, como numa área industrial ou próximo do mar, onde possa ficar exposto a sal no ar, terá de entrar em contacto com o seu centro de assistência técnica mais próximo” (cf. manual de instruções junto pela Reclamada);
- q) O técnico do centro de assistência técnica confirmou que não foi informada a Reclamada sobre a necessidade de uma manutenção especial do aparelho (cf. prova testemunhal).

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a Reclamante tivesse tido conhecimento antes da compra do ar condicionado da necessidade de proceder a uma manutenção especial do mesmo;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- b) Que a Reclamante tivesse sido informada aquando da reparação do ar condicionado, em 10.11.2021, que tivesse de proceder a uma manutenção especial do mesmo.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

No que concerne aos factos não provados a) e b) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela verificação dos mesmos. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste caso, querendo a Reclamada eximir-se da imputação de qualquer responsabilidade à reparação do ar condicionado em virtude do que alega ser um mau uso (por inadequada localização do aparelho) do mesmo, deveria ter procedido à prova de “factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado”, nos termos do art. 342.º, n.º 2 CC.

Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem por provados.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Há, todavia, uma questão prévia que importa analisar. Em sede de audiência de julgamento, o Tribunal concedeu às partes um prazo suplementar para a apresentação de meios de prova que se pudessem revelar essenciais à descoberta da verdade material e resolução do litígio. Nesse prazo as partes juntaram elementos de prova que foram admitidos pelo Tribunal. Contudo, a Reclamante teceu, igualmente, um conjunto de considerações num e-mail que dirigiu ao Tribunal. Estas declarações não configuram meios de prova, mas somente declarações de parte, motivo pelo qual não podem ser atendíveis para efeitos da decisão do litígio.

Neste sentido, o Tribunal admite e conhece dos meios de prova juntos pela Reclamante e pela Reclamada, porém não terá em consideração o texto que lhe foi dirigido pela Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A Reclamante celebrou um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um ar condicionado), a qual é produzida pela Reclamada. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022.

Contudo, tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 10.12.2019, motivo pelo qual ainda se subsume à legislação anterior, designadamente ao Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (doravante Decreto-Lei)². O referido Decreto-Lei era, de acordo com o art. 1.º-A, aplicável “aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores”. Não existindo dúvidas quanto à qualificação do negócio jurídico como compra e venda (por aplicação do art. 874.º do CC), importa qualificar juridicamente as partes para aferir do preenchimento do âmbito da legislação em causa.

A Reclamada (que surge aqui na veste de produtora) é uma sociedade comercial que se dedica profissionalmente à produção e comercialização de produtos eletrónicos, entre os quais aparelhos de ar condicionado (tal como resulta da factualidade dada como provada). Como tal, a Reclamada configura um produtor para efeitos do Decreto-Lei³. A Reclamante (compradora), por seu turno, adquiriu o ar condicionado *supra* identificado⁴ para uma utilização não profissional, ou seja, dedica-se a ser utilizado por si e pelo seu

² Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

³ Cfr. art.1-B.º, al. d) do Decreto-Lei n.º 67/2003 “o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto”.

⁴ O qual configura um bem de consumo, de acordo com art.1 - B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



agregado familiar na sua habitação. Nestes termos, juridicamente qualifica-se como consumidor⁵, pois está a atuar “com fins alheios às suas atividades comerciais, industriais, artesanais ou profissionais.”⁶

Por conseguinte, no litígio em causa encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. Estando, nesta medida, determinada a aplicabilidade do Decreto-Lei, cumpre determinar quais as consequências legais resultantes de conclusão.

Nos termos do art. 6.º, n.º 1, do referido Decreto-Lei, “[se]m prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição”⁷. Assim, importa determinar se a coisa objeto do contrato se apresenta como defeituosa ou desconforme. No que concerne ao conceito de desconformidade, dispõe a al. d), do n.º 2 do art. 2.º do Decreto-Lei, que os bens de consumo não serão conformes quando “[n]ão apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

De um ar condicionado espera-se que permita aos seus utilizadores utilizarem-no para controlar a temperatura ambiente, seja aumentando ou diminuindo a mesma. Além disso, espera-se que um aparelho desta natureza, e atendendo à sua finalidade, tenha uma durabilidade que lhe permita funcionar sem necessitar de reparações regulares.

⁵ Cfr. art.1 - B.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 67/2003.

⁶ Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 40.

⁷ “salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, um ar condicionado é expectável que tenha uma durabilidade que lhe permita funcionar, no mínimo, dois anos sem necessitar de ser reparado e ser sujeito à substituição de quatro peças. Sobretudo, seria expectável que não viesse a necessitar de uma reparação exatamente idêntica aproximadamente um ano depois da última intervenção. Temos de concluir, portanto, que estamos perante um bem desconforme com o contrato, nos termos da al. d), do n.º 2 do art. 2.º do Decreto-Lei.

Assim, dispõe o art. 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei que as “faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois (...) a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea (...) presumem-se existentes já nessa data”. Esta presunção legal é, naturalmente, ilidível.

Em virtude da existência de uma desconformidade e pretendendo a Reclamante responsabilizar o produtor, determina o art. 6.º, n.º 1 do Decreto-Lei que o consumidor pode exigir daquele a reparação ou substituição do bem. São estes os remédios que a lei lhe atribui.

Não obstante, estando no presente caso a ser invocada a responsabilidade do produtor, o Decreto-Lei consagra no art. 6.º, n.º 2, al. a) a possibilidade de produtor se opor ao exercício dos direitos pelo consumidor quando “[r]esultar o defeito exclusivamente de declarações do vendedor sobre a coisa e sua utilização, ou de má utilização”. Esta tem sido a linha de defesa sustentada pela Reclamada, alegando que o problema que sucessivamente se tem verificado no aparelho de ar condicionado se deve à localização do mesmo em virtude da proximidade da orla marítima.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Com efeito, o manual de instruções faz referência, na página 7, ao seguinte: “Se pretende instalar o produto num local pouco habitual, como numa área industrial ou próximo do mar, onde possa ficar exposto a sal no ar, terá de entrar em contacto com o seu centro de assistência técnica mais próximo”. Contudo, duas considerações devem ser retiradas a propósito desta informação.

Em primeiro lugar, e tal como resultou provado em audiência de julgamento, a Reclamante apenas tem acesso ao manual de instruções depois de adquirir o aparelho, não lhe tendo sido comunicada esta informação aquando da escolha e da celebração do contrato de compra e venda do aparelho.

Em segundo lugar, a assistência técnica – e isto mesmo foi afirmado pela testemunha apresentada pela Reclamada – aquando da primeira reparação do aparelho de ar condicionado tomou conhecimento da localização do mesmo e da sua instalação junto ao mar, porém não alertou a Reclamante para a necessidade de realizar uma manutenção específica do mesmo. Ou seja, não estamos perante uma assistência prestada por uma entidade que desconheciasse as características do aparelho ou as necessidades do mesmo, mas sim pelo centro técnico autorizado pela Reclamada. O qual não alertou a Reclamante para aquela necessidade. Aliás, de resto sempre se diga que não alertou a Reclamante nem na primeira reparação, nem quando foram analisar o aparelho na segunda vez.

Neste contexto, a Reclamante comportou-se sempre nos exatos termos em que o bom pai de família⁸ o teria feito: comprou um aparelho, procedeu à sua instalação e utilização em termos considerados normais. Quando o aparelho registou um problema, contactou o

⁸ A apreciação da culpa no ordenamento jurídico português opera-se nos termos do artigo 487.º CC, dispondo o n.º 2 que “A culpa é apreciada, na falta de outro critério legal, pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso.”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

centro de assistência técnica autorizado e não procedeu a modificações ou reparações por sua própria autoria.

É certo que as informações relativas à instalação constam dos manuais de instalação e de garantia que foram juntos aos autos pela Reclamada, porém não se pode ignorar que foi realizada uma reparação pelo seu agente autorizado e que nada foi explicado à Reclamada sobre as questões relativas à salinidade. Sempre se poderia considerar que não incide sobre a Reclamada ou sobre o técnico do centro de assistência técnica um qualquer dever de informar a Reclamante sobre a necessidade de realizar uma manutenção distinta ao aparelho.

Contudo, se o aparelho foi intervencionado e havia sequer a suspeita que se devia à proximidade do mar, então os deveres gerais de boa fé e de lealdade no tráfego jurídico a isso obrigavam, pois a anomalia voltaria a surgir, mais cedo ou mais tarde. Não está em causa, note-se, desonerar a Reclamante dos deveres de diligência que sobre ela impendem, mas, outrossim, atender ao circunstancialismo do litígio e qualificar se existiu um mau uso ou não.

Pelo exposto e em virtude da prova produzida, os cuidados especiais relativos à proximidade ambientes salinos apenas chegaram ao conhecimento da Reclamada aquando da instância arbitral, motivo pelo qual não se pode considerar que tenha existido um mau uso do aparelho.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na reparação do ar condicionado sem quaisquer custos para a Reclamante, a realizar no prazo de 20 (vinte) dias após a notificação da sentença.

Fixa-se à ação o valor de 700€ (setecentos euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 5 de fevereiro de 2024.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)