



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3299 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril; DL nº 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Troca deste combinado por outro, mas de marca diferente de preferência.

SENTENÇA Nº 44/2024

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em suma, que adquiriu um frigorífico que foi entregue com uma moosa. Que, mais tarde, a tinta da porta começou a sair. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do frigorífico, de preferência por marca diferente da contratada. Indica como valor € 384,20.

A Reclamada notificada da reclamação, não contestou, tendo-se feito representar em audiência de julgamento por mandatário.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa eletrodomésticos (facto do conhecimento público);
2. A 28 de dezembro de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, um frigorífico (cf. fatura FS 0260A/380103 junta a fls. 5 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado eletrodoméstico para a cozinha da sua casa (cf. declarações do Reclamante);
4. Em janeiro de 2022, em dia não apurada o Reclamante não aceitou a entrega do equipamento em casa do Reclamante, por este apresentar danos estéticos visíveis (cf. declarações do Reclamante);
5. Mais tarde, em janeiro de 2022, em dia não apurado, a Reclamada entregou ao Reclamante outro frigorífico que este aceitou, assinando declaração de entrega (cf. declarações do Reclamante);
6. O equipamento foi entregue com autocolante de eficiência energética na lateral esquerda (cf. imagens a fls. 17 e 19 e declarações do Reclamante);
7. Após a entrega, ao retirar a etiqueta da eficiência energética colada na lateral esquerda do frigorífico, o Reclamante tomou conhecimento de uma moosa atrás da mesma (cf. imagens a fls. 17 e 19 e declarações do Reclamante);
8. No dia seguinte, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, onde reportou a situação e exibiu as fotografias da moosa no frigorífico queixando-se da mesma (declarações do Reclamante);
9. Nesta ocasião, a Reclamada respondeu ao Reclamante que, tendo este assinado a entrega do equipamento, não poderia ser responsabilizada pela moosa (cf. declarações do Reclamante);



10. A 13 de janeiro de 2022, o Reclamante dirigiu comunicação à Reclamada, solicitando a recolha e a troca do equipamento, mas sem sucesso (cf. *email* a fls. 23 e declarações do Reclamante);
11. Em abril de 2023, em data não apurada, o Reclamante começou a observar mancha ao nível da porta frontal do frigorífico (cf. imagens a fls. 13 e 15 e declarações do Reclamante);
12. O Reclamante foi à loja da Reclamada reportando o problema da porta, posteriormente reportando a situação por escrito, mas sem resposta (cf. *email* a fls. 25-26 e declarações do Reclamante);
13. A 22 de maio de 2023, o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. *email* a fls. 26-27);
14. A 29 de junho de 2023, o Reclamante reencaminhou para a Reclamada o *email* de 17 de abril de 2023 (cf. *email* a fls. 26);
15. Posteriormente, em data não apurada, a Reclamada fez deslocar técnico a casa do Reclamante para ver o equipamento (cf. declarações do Reclamante);
16. A Reclamada não substituiu o frigorífico do Reclamante, não reparou a mossa lateral, nem o problema da porta (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provado os seguintes factos:
A. Que o frigorífico comprado pelo Reclamante tenha deixado de ser produzido.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante. Este esclareceu que adquiriu um frigorífico à Reclamada, na condição de novo, para a cozinha da sua casa. Que o frigorífico inicialmente entregue não foi aceite, por ter defeitos visíveis no exterior. Que aceitou o segundo frigorífico entregue pela Reclamada por não ter identificado problemas no mesmo, tendo assinado termo de entrega. Que, o frigorífico que aceitou foi entregue com a etiqueta de eficiência energética colada. Que, posteriormente, ao retirar a etiqueta de eficiência energética, verificou que, por detrás da mesma, o frigorífico estava danificado, com moessa. Que reportou a situação à Reclamada em loja, sem sucesso, tendo depois solicita a troca frigorífico, por escrito, sem sucesso. Que, mais tarde, em abril de 2023, a porta da frente do frigorífico começou a ter problema na cor, com mancha/tinta saltar, tendo reportado a situação à Reclamada na loja, igualmente sem sucesso. Que, após isso, dirigiu comunicação à Reclamada e apresentou reclamação no Livro de Reclamações. Que a Reclamada fez deslocar técnico a sua casa para ver o frigorífico, tendo posteriormente sido informado que o problema na porta resultou de utilização indevida do mesmo. Questionado se o frigorífico foi substituído ou reparado, respondeu que não e que sempre que entra na cozinha, atento o local onde o frigorífico está instalado vê a moessa e problema na porta.

Quanto ao facto não provado A., não ficou provado que o modelo de frigorífico em causa tenha deixado de ser produzido. Pelo contrário, tendo a Reclamada proposto, em tentativa de conciliação, a reparação da porta, pode inferir-se que será produzido.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

O Reclamante adquiriu, para uso não profissional, na cozinha de sua casa, um frigorífico a sociedade que se dedica à sua comercialização. Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo*, regulada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor aquando da celebração do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea *d*)]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista quando o bem lhe é entregue, presumindo-se existente já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou um frigorífico que foi entregue com etiqueta colada na porta lateral esquerda, por detrás da qual havia uma moessa, que o Reclamante só tomou conhecimento após a entrega, quando tirou a etiqueta. Assim, não há dúvidas que o aparelho vendido ao Reclamante não tinha as qualidades, ao nível do exterior, que seriam de esperar num frigorífico na condição de novo. Vale a presunção da falta de conformidade, por o bem entregue não apresentar as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo [cf. alínea *d*] do n.º 2 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril]. Um consumidor médio não espera que um frigorífico comprado na condição de novo seja entregue com uma moessa, nem lhe é exigível que, por ocasião da entrega, retire um autocolante colado no mesmo, para se assegurar que, atrás do mesmo, não está ocultada uma moessa. Estando a referida moessa ocultada por etiqueta, não se pode dizer que o Reclamante soubesse, ou tivesse de saber,

da aludida desconformidade, por ocasião da entrega (cf. n.º 3 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril).

Caberia à Reclamada ilidir a presunção da falta de conformidade, demonstrando que a mesma não existia por ocasião da compra ou que resultou de comportamento do Reclamante (cf. artigo 3.º, n.º 2, do DL n.º 67/2003). Contudo, não o fez.

Adicionalmente, ficou provado que em abril de 2023 a porta frontal do frigorífico começou a revelar problemas ao nível da cor, com manchas. Quanto a isto, vale, de novo, nos mesmos termos acima transcritos, a presunção de desconformidade do bem vendido, não tendo a Reclamada logrado elidir a mesma.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito à reposição da conformidade, mediante reparação ou substituição do bem (cf. n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril). Explicita-se: no caso de substituição, por um bem de modelo igual ao bem vendido. Este direito pode ser exercido salvo se o mesmo se manifestar impossível ou constituir abuso de direito (cf. n.º 5 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril).

Compulsada a matéria de facto, não ficou provada a impossibilidade de substituição do frigorífico. Ademais, entende-se que o direito exercido pelo ora Reclamante não é abusivo. Com efeito, a moessa do equipamento verificou-se por ocasião da entrega do mesmo. No regime atual, mais gravoso para o comprador que o regime anterior, por consagrar uma hierarquia nos direitos do consumidor, verificando-se a desconformidade nos primeiros 30 dias após a sua entrega, pode o comprador pedir a substituição ou a resolução do contrato (cf. artigo 16.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro)

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão do Reclamante, estando o mesmo em tempo de o fazer (cf. artigos 5.º, n.º 1, e 5.º-A do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir, sem custos para o Reclamante, o frigorífico vendido ao Reclamante, por modelo igual ao contratado.

Fixa-se à ação o valor de € 384,20 (trezentos e oitenta e quatro euros e vinte cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)