

Processo nº 1676/2016

Sentença nº 143/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi apreciada a reclamação e dão-se como provados os pontos:

1) Em 17/04/2015, o reclamante adquiriu na loja ---- Fórum Montijo, um frigorífico "----", pelo valor de €99,99 (Doc.1).

2) Em 11/06/2015, dado que o bem apresentava um funcionamento desconforme (desligava-se e deixava de fazer gelo), o reclamante entregou-o para reparação à ----, sendo-lhe devolvido em 02/07/2015 (Doc.2).

3) Em 16/05/2016, o equipamento apresentou a mesma avaria ao nível da temperatura (não fazia frio; congelador com água), o reclamante voltou a entregá-lo à ----, solicitando a respetiva substituição (Doc.3), pedido que reiterou por carta de 22/04/2016 (Doc.4).

4) Em 09/05/2016, o bem foi devolvido ao reclamante, com informação de "reparado - retificar soldaduras, carga gás" (Doc.5), recebendo ainda carta da reclamada com pedido de desculpas pela situação (Doc.6).

5) Em 31/05/2016, o reclamante enviou nova carta à reclamada (Doc.7), informando que o bem mantinha as mesmas anomalias, mesmo após as duas intervenções realizadas, continuando a descongelar completamente e sem razão aparente, pelo que reiterava o pedido de substituição do equipamento.

6) Em 13/06/2016, o reclamante voltou a entregar o bem à ----, informando que não aceitava levantar o equipamento novamente, solicitando a respetiva substituição (Doc.8).

7) Contudo, por carta de 16/06/2016 (Doc.9), a reclamada insistiu na reparação do bem, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

Estes os factos provados.

A reclamada, certamente por lapso, não verificou que o frigorífico objeto de reclamação foi para reparar três vezes em consequência da mesma avaria que consistia em descongelar completamente (“desligava-se e deixava de fazer gelo”, ponto 2 da reclamação), sem que houvesse uma razão para tal.

O reclamante, face às sucessivas avarias, reiterou o seu pedido de substituição do frigorífico em 31/05/2016 (ponto 5 da reclamação) e, em 13/06/2016, entregou de novo o bem à reclamada para que o substituísse. Acontece que a reclamada voltou a repará-lo e informou o reclamante por carta de 18/07/2016 que o equipamento está reparado, sendo certo que não é esta a pretensão do reclamante.

Este Tribunal vem entendendo que, de harmonia com o disposto no art. 4º, designadamente no nº 1 do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de abril, com a redação do Decreto-Lei 84/2008 de 21 de maio, os direitos do consumidor estão hierarquizados do seguinte modo:

- 1 - Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.*
- 2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.*
- 3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.*
- 5 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.*

O critério do Tribunal é de que o reclamante/consumidor tem direito à reparação quando as avarias do bem desconforme são diferentes mas quando a mesma avaria se repete o consumidor tem direito à substituição. No caso em apreciação, desde que foi adquirido em 17/04/2015, o frigorífico teve sucessivas avarias idênticas até 31/05/2016. Isto é, a avaria foi sempre a mesma (o frigorífico desligava-se e não fazia gelo).

Em face das sucessivas avarias, o reclamante exigiu a substituição do frigorífico por outro da mesma marca e modelo e esta, em vez de substituir o aparelho, informou o reclamante por carta de 18/07/2016 que o equipamento estava reparado uma vez mais.

Há que ter em conta que nos termos do nº 5 do artigo 4º: “*O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais*”. Ora, ninguém de boa-fé pode entender que por exigir a substituição do frigorífico, ao fim de três avarias iguais, o reclamante esteja a agir com abuso de direito.

Deverá assim, em face da situação exposta e das aludidas disposições legais, a reclamada proceder à substituição do frigorífico sem qualquer encargo para o reclamante.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, o Tribunal julga procedente por provada a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a substituir o frigorífico objeto de reclamação por um outro novo da mesma marca e modelo, sem qualquer encargo para o reclamante. Caso não exista um frigorífico igual, a reclamada terá que proceder à substituição por um bem sucedâneo.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 20 de Julho de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)