



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2540 /2021

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio

Pedido do Consumidor: Substituição do exaustor ou a reparação sem quaisquer encargos ao abrigo da garantia legal

SENTENÇA Nº 137 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu exaustor de cozinha à Reclamada que sofreu diferentes problemas, o último dos quais não foi reparado pela Reclamada. Pede, a final, condenação da Reclamada na reparação do mencionado aparelho (cf. reclamação a fls. 1 e ss.). Já em julgamento, a Reclamante manifestou verbalmente a intenção de devolver o aparelho recebendo de volta o dinheiro.

Por sua vez, a Reclamada veio, por comunicação dirigida ao CACCL, reiterar a posição do fabricante que o equipamento vendido não tinha qualquer desconformidade. Mais alegou a ilegitimidade da Reclamante por o NIF do produto adquirido não ter sido o da Reclamante (cf. *email* de 12 de outubro de 2021 a fls. 47-49).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 23 de outubro de 2019, a Reclamante adquiriu na loja da Reclamada, de ---, um exaustor por € 798,42 (cf. declarações da Reclamante);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado eletrodoméstico para uso pessoal/privado na habitação onde reside (cf. declarações da Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa produtos para cozinha;
4. Na sequência de problemas no mencionado eletrodoméstico, os técnicos da marca em Portugal (-----) foram por três vezes à habitação da Reclamada (cf. depoimento da testemunha -----);
5. Numa dessas ocasiões, a Reclamante pediu nova assistência técnica, por verificar que a pintura do exaustor se encontrava danificada na região lateral (cf. imagem a fls. 11 a 15);
6. A Reclamada, na sequência de deslocação dos técnicos da marca à habitação da Reclamante, recusou-se a proceder à reparação do exaustor da Reclamante, com por fundamento na utilização do produto. Que, no futuro, caso a Reclamante pretendesse a reparação do equipamento deveria solicitar prévio orçamento para ser dado seguimento ao mesmo (cf. carta da Reclamada a fls. 18);
7. As instruções de montagem e utilização do aparelho são as constantes de documento a fls. 27 a 29 a fls.;
8. O exaustor da Reclamante apresenta os danos constantes em fotografias a fls. 11 a 15, posteriormente juntas a cores pela Reclamante por *email* de 3 de maio de 2022 (cf. declarações da Reclamante);
9. Os danos que o exaustor da Reclamante apresenta resultam de exposição a calor (fotografias a fls. 11 a 15, posteriormente juntas a cores pela Reclamante por *email* de 3 de maio de 2022 e depoimento da testemunha --);
10. O exaustor da Reclamante é reparável (cf. depoimento da testemunha --- --).



3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que os danos verificados no exaustor tenham resultado de uma má utilização da Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada 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.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, esclareceu o tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação, onde vive, ainda que fatura seja em nome do marido. Que é a Reclamante quem utiliza o mencionado aparelho e que nunca deixou bicos do forno acessos. Que os técnicos que a Reclamada enviou ao local nunca lhe explicaram nada e que é a primeira vez que tem problemas com um exaustor.

Quanto ao facto provado sob o n.º 1, resultou o mesmo das declarações Reclamante em audiência, não tendo as mesmas sido abaladas pelo facto de a fatura junta aos autos se encontrar em nome do seu marido situação que é frequente de acontecer entre casais.

O facto provado sob o n.º 3 é um facto do conhecimento público e deste Tribunal.

Foi ainda ouvido em Tribunal a testemunha da Reclamante ----, gerente da ---, sociedade que em Portugal comercializa exaustores iguais aos vendidos pela Reclamada e que foi a entidade que, por três vezes, fez deslocar à residência da Reclamada, técnicos para prestar assistência. Esta testemunha esclareceu ainda em Tribunal que nunca se deslocou à local onde se encontrava instalado o exaustor da Reclamante, tendo apenas falado com os técnicos que foram ao local e visualizado as fotografias que os mesmos tiraram. Questionada sobre a origem dos danos no exaustor da Reclamante, a mencionada testemunha declarou que os mesmos eram reparáveis e que, segundo, os técnicos da sua



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



empresa foram os provenientes de uma utilização indevida do mesmo. Isto é, sem ser de acordo com as instruções de utilização.

Quanto ao facto não provado A., caberia à Reclamada, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrados os problemas do exaustor vendido à Reclamante, provar que os mesmos resultaram de uma utilização indevida da Reclamante. Contudo, limitou-se a Reclamada a afirmar tal facto sem, contudo, como lhe competia, alegar factos concretos cuja prova permitisse ao Tribunal entender diferentemente. Salvo melhor entendimento, a apresentação das instruções de utilização do mencionado aparelho (a fls. 27-28), por um lado, e as fotografias que se encontram nos autos do exaustor, por outro, não permitem inferir que os danos no mesmo resultam de uma utilização indevida do aparelho. Apenas a existência de danos com a sua utilização.

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.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu um exaustor para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua venda (cf. factos provados n.ºs 1 a 3).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo* pelo que a Reclamante, além de beneficiar da proteção jurídica que lhe é conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação atual), encontra-se abrangida pelo regime de venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio, na redação atual.



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 se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea c)] ou 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 no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existentes 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 a Reclamante comprou um aparelho cujos pernes internos partiram e cuja pintura de danificou.

Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pela Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por a Reclamante não poder razoavelmente esperar que a pintura do mesmo estale com o decurso do tempo. Caberia à Reclamada, nestas circunstâncias, elidir a presunção de desconformidade o que, conforme acima fundamentado, não foi feito.

Ficando demonstrada a existência de uma desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer da pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada na reparação do mencionado aparelho, inicialmente exercida perante a Reclamada ou, conforme veio peticionar em julgamento, a restituição do exaustor e a devolução do preço.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de maio, o consumidor tem direito em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, entre outros, à reposição da conformidade, assim como à resolução do contrato.

Contudo, no caso em concreto, sendo o bem em questão reparável e tendo a Reclamante num primeiro momento optado pela sua reparação, recorrendo à assistência técnica, considera-se que não pode, num momento posterior, alterar posição inicial [cf., *em moldes idênticos*, acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 17 de dezembro de 2015 (GRAÇA TRIGO), Proc. n.º 1174/12.3TVLSB.L1.S1, disponível em www.dgsi.pt].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão da Reclamante no que reparação do produto adquirido diz respeito.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a presente reclamação e, em consequência, condeno a Reclamada ----., a reparar, sem custos para a Reclamante, o equipamento que lhe vendeu.

Fixa-se à ação o valor de € 798,42 (setecentos e noventa e oito euros e quarenta e dois euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de maio de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)