



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1405 /2021

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: DL n.º67/2003, de 08 de Abril

Pedido do Consumidor: Substituição do bem, por outro de modelo superior, ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€467,00+€69,00).

Sentença nº 48 / 2022

PRESENTES:

Reclamante representada pela Jurista da DECO

Reclamada representada pelo Gerente

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes desta forma a reclamante, a representante legal da reclamante e o representante da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi aceite nem pela reclamante nem pela reclamada.

O pedido formulado é a substituição do bem por outro de modelo superior ou em alternativa a resolução do contrato, que é recusado pela reclamada por entender que a máquina não está danificada tendo a reclamante reiterado a afirmação de que a máquina não trabalha de forma correcta e citou um e-mail que recebeu do técnico que procedeu a análise à máquina e nele confirma as irregularidades apontadas pela reclamante.

A reclamada afirma desconhecer esse e-mail que a reclamante lhe vai enviar para seu conhecimento:



FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os factos números:

- 1) Em 24.01.2019, a reclamante adquiriu à reclamada uma máquina de lavar roupa ----- (8 kg), pelo valor de €467,00 (doc.1), tendo em 31.01.2019 contratado com a empresa um "seguro electrodomésticos" , no valor de €69,00.
- 2) Após cerca de três utilizações, a máquina de lavar roupa começou a fazer ruídos que se assemelhavam a marteladas, tanto na lavagem como na centrifugação, assim como fortes vibrações e ainda um retrocesso no tempo de lavagem no final do programa, situações que de imediato denunciou à reclamada.
- 3) Após reclamação da reclamante, por carta de 27.02.2019, a máquina foi substituída em 03.04.2019 Contudo, a reclamante constatou que o novo equipamento continuava a apresentar os mesmos defeitos, acentuando-se ainda outros, nomeadamente: barulho ensurdecedor antes, durante e após a centrifugação, acompanhado por fortes vibrações e cheiro a queimado; a roupa ficava mal lavada e manchada, sendo necessário recorrer a uma lavagem extra ou lavagem à mão; o sistema eletrónico encontrava-se descontrolado, avançando minutos e o tempo de lavagem era reduzido para metade ou terminando sem chegar ao fim do tempo seleccionado.
- 4) Em 31.12.2019, a reclamante enviou à reclamada uma carta registada com aviso de recepção, a qual foi devolvida.
- 5) Não provado.
- 6) *“Venho por este meio informar acerca do seu processo de lavar roupa. Aquando a visita do técnico no dia 04/01 verificou-se que existe a necessidade de substituir o motor e o módulo do equipamento. A máquina foi testada em um programa de 59 min com a roupa, onde a máquina completou o ciclo com centrifugação sem nenhuma anomalia, no entanto derivado à insatisfação do ruído quando entra em centrifugação vamos efetuar a troca das peças. Ficamos a aguardar se podemos marcar para o dia 29/01.”*
- 7) Não provado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



8) A reclamada não voltou ao contacto com a reclamante não apresentou solução para os problemas da máquina, nem procedeu à respectiva substituição ou devolução do valor pago, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração os factos dados como assentes e os documentos juntos com a reclamação, entende o Tribunal que foram os próprios técnicos da reclamada que se deslocaram a casa da reclamante que confirmaram algumas das irregularidades apontadas pela reclamante.

Tendo em conta que na reclamação se propõe a substituição da máquina por outro modelo superior, o que nos parece razoável deverá a reclamada permitir que a reclamante escolha uma outra máquina de uma gama superior á que lhe foi vendida, no prazo de 15 dias, devendo a reclamada na altura em que for entregar a nova máquina experimentá-la na casa da reclamante e trazer de volta a máquina que lá está.

A reclamante pagará à reclamada a diferença do valor da máquina que escolher de melhor qualidade que por isso será mais cara na altura em que lhe for entregue a nova máquina.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação, devendo em consequência a reclamante deslocar-se à loja da reclamada a fim de escolher uma nova máquina de lavar roupa de um modelo superior.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 09 de Março de 2022
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)