



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 149 /2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de maio; 236.º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do equipamento ao abrigo da garantia legal

Sentença nº 165 / 2023

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 o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um frigorífico que começou a produzir um ruído anormal. Que interpelou, sem sucesso, a Reclamada para proceder à respetiva reparação. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação ou substituição do equipamento ao abrigo de garantia legal. Indica como valor € 599,99.

A Reclamada apresentou contestação oral em audiência de julgamento alegando, em suma, que o bem vendido não tem qualquer desconformidade, que o valor indicado na etiqueta energética é um valor médio e que as medições do Reclamante não foram obtidas em equipamento certificado.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada é a representante da marca ----em Portugal (cf. facto do conhecimento público);
2. A 6 de outubro de 2020, o Reclamante comprou na --- um frigorífico da marca ---, na condição de novo, por € 599,99 (cf. fatura junta a fls. 6);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado frigorífico para a habitação onde vive (cf. declarações do Reclamante);
4. Uma vez instalado, o frigorífico funcionava corretamente, produzindo um ruído normal (cf. declarações do Reclamante);
5. O som anunciado produzido pelo frigorífico comprado pelo Reclamante são 40 decibéis (cf. imagem a fls. 8);
6. Em data não concretizada, mas em finais de setembro de 2022, com a sua utilização normal, o frigorífico do Reclamante começou a emitir ruídos muito altos e incómodos acima dos anunciados pela Reclamada (cf. imagem a fls. 7, gravações juntas aos autos e declarações do Reclamante);
7. Em setembro de 2022, o Reclamante ligou para a linha de atendimento da Reclamada, para comunicar o problema e ativar a garantia do frigorífico (cf. declarações do Reclamante e documento junto a fls. 10);
8. A 3 de outubro de 2022, a Reclamada fez deslocar um técnico à residência do Reclamante para analisar o frigorífico (cf. declarações do Reclamante e documento “serviço de assistência técnica oficial” – “Data da intervenção” junto em audiência de julgamento);
9. Por essa ocasião, o técnico da Reclamada considerou que o frigorífico produzia um ruído dentro dos parâmetros do fabricante (cf. declarações do Reclamante e documento “serviço de assistência técnica oficial” – “Diagnóstico e reparação” junto em audiência de julgamento);
10. A 12 de outubro de 2022, o Reclamante apresentou exposição escrita à Reclamada (cf. *email* a fls. 11);
11. A 13 de outubro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o equipamento estava a trabalhar dentro dos parâmetros definidos para o modelo (cf. *email* a fls. 12).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa e com relevo para a decisão da mesma, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que o frigorífico do Reclamante não seja reparável.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado eletrodoméstico para a habitação onde reside, na condição de novo, e que tempos depois, após uma utilização normal do mesmo, começou a produzir um ruído alto, acima do anunciado. Que contactou a Reclamada, representante da marca, que fez deslocar ao local um técnico, que não fez qualquer tipo de intervenção no aparelho, tendo-se limitado a usar uma aplicação do telemóvel para concluir que o ruído produzido estava dentro dos limites definidos pelo fabricante. Que tal não é verdade, estando o frigorífico com constantes períodos de funcionamento, produzindo ruído que se houve até na sala da sua habitação. Confrontado com as gravações juntas aos autos, confirmou o Reclamante que foi quem elaborou as mesmas, recorrendo a três aplicações distintas disponíveis na internet para medição do som.

Especificamente quanto ao facto provado 1, o mesmo é do conhecimento público e foi assumida tacitamente pela Reclamada, nos termos em que veio responder ao pedido da assistência do Reclamante, tendo sido igualmente confirmado pelo Reclamante, ao longo das suas declarações.

Quanto ao facto não provado A., não foi alegado, nem consequentemente feita prova, de que o frigorífico do Reclamante não tenha reparação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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, capacidade judiciária e legitimidade.

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

**

O Reclamante adquiriu um frigorífico para uso não profissional a sociedade que, com intuito lucrativo, procedeu à sua venda. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio, em vigor no momento em que foi celebrado o contrato.

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 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 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 eletrodoméstico, um frigorífico na condição de novo, cujo som emitido deveria ser inferior a 40 decibéis, o som produzido anunciado, mas que, durante o período de garantia, passou a ser superior. Quanto a isto, a Reclamada afirma, que o valor anunciado de 40 decibéis é um valor médio, mas sem qualquer suporte legal para tal. Ademais, em caso de dúvida quando ao significado de tal informação, vale o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório e que não poderia deixar de ser, que o valor anunciado é o valor máximo (cf. 236.º do Código Civil).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nestes termos, em face do exposto, ficou provado que o bem adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que um frigorífico com a respetiva utilização normal passasse a emitir um som superior ao limite anunciado. Caberia à Reclamada, nestas circunstâncias, elidir a presunção de desconformidade, fazendo contraprova que a desconformidade não existiu ou que foi causada por manuseamento indevido do Reclamante. Contudo, a Reclamada não o fez, limitando-se a responder ao Reclamante que o aparelho estava a funcionar dentro dos parâmetros definidos para este modelo. O documento “serviço de assistência técnica oficial” – “Data da intervenção” junto em audiência de julgamento, cuja autoria se desconhece, não constitui elemento de prova suficiente para abalar a convicção do Tribunal formada pelas declarações do Reclamante conjugadas com as gravações que o mesmo fez do aparelho em funcionamento utilizando aplicação de medição de decibéis.

Demonstrada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer a pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na reposição da conformidade do bem. Nos termos do n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de maio, o consumidor tem o direito, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, à sua reposição por reparação ou substituição. Adicionalmente, nos termos do artigo 6.º do DL n.º 67/2003, este direito pode ser exercido contra o produtor.

No caso em análise, peticiona o Reclamante a condenação da Reclamada na reparação ou na substituição do seu frigorífico. Contudo, tendo ficado provado que o Reclamante contactou a Reclamada com vista à reparação do aparelho, por um lado, e não tendo ficado demonstrado que esta não é possível ou que é demasiado onerosa para a Reclamada, entende-se que deve dar-se primazia ao direito à reparação, sem custos, para o Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na reparação sem custos para o Reclamante do frigorífico do Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de € 599,99 (quinhentos e noventa e nove mil e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de maio de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)