



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1794 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do bem ao abrigo da garantia.

SENTENÇA Nº 468 / 2023

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 que adquiriu um forno à Reclamada que começou a ter pontas de ferrugem. Que, reportada a situação à Reclamada, esta respondeu que a marca lhe disse que os danos resultavam de mau uso. Pede, a final, condenação da Reclamada na reparação ou substituição, em garantia, do equipamento. Indica como valor € 338,98.

A Reclamada veio contestar, alegando, em suma, que vendeu ao Reclamante um forno sem anomalia ou desconformidade. Que a anomalia técnica detetada resulta da má instalação e da má manutenção do equipamento, o que afasta a responsabilidade da Reclamada. Conclui, a final, pela improcedência do pedido com a absolvição da Reclamada.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa eletrodomésticos (facto do conhecimento público);
2. A 3 de fevereiro de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, um forno de cozinha por € 338,98 (cf. fatura a fls. 3-4 e declarações de --);
3. O Reclamante é casado com ---, vivendo com esta (cf. declarações de ---);
4. O Reclamante adquiriu o mencionado forno para a sua habitação (cf. declarações de ----);
5. Em dezembro de 2022, em data concretamente não apurada, com o uso normal, a porta do forno ao nível da orla começou a “descascar”, revelando sinais de ferrugem (cf. imagens a fls. 11, relatório a fls. 19 e declarações de ---);
6. Posteriormente, ---, mulher do Reclamante, participou à Reclamada a situação no forno (cf. declarações de ---);
7. A 11 de dezembro de 2022, a Reclamada fez deslocar o técnico a casa do Reclamante para ver o forno (cf. nota de serviço – intervenção ao domicílio a fls. 5 e declarações de ---);
8. Após esta deslocação, a Reclamada respondeu ao Reclamante que a marca lhe comunicou que os problemas do forno resultaram uso/manutenção não correto (cf. doc. a fls. 6 e declarações de ---).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:
A. A má instalação do forno.

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 destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações de ---, mulher deste. Esclareceu a mesma que foi juntamente com o seu marido comprar um forno para a sua habitação, onde vive com o Reclamante. Que deu ao mesmo uma utilização normal, limpando-o com material não abrasivo. Que o forno funciona corretamente, apenas tendo problemas ao nível da orla exterior da porta, que começou a descascar, revelando ferrugem. Que comunicou à Reclamada a situação e que esta, após fazer deslocar técnico à sua residência para ver o aparelho, limitou-se a fotografar o mesmo. Que, mais tarde, foi informada pela Reclamada que a marca lhe tinha dito que o problema do aparelho resultava de uma má utilização/utilização indevida, estando o aparelho por reparar ao nível da orla da porta.

No que concerne ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar, através dos diferentes meios de prova à sua disposição, que o forno vendido ao Reclamante foi mal instalado. Não só as imagens juntas aos autos do equipamento não permitem inferir qual foi a instalação do forno, como o relatório dos serviços de assistência técnica junto pela Reclamada é totalmente omissivo quanto à instalação do forno.

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.

O Reclamante adquiriu, por compra, um forno para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Isto é, *uma compra e venda de bens de consumo*, prevista no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data dos factos.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem o direito de exigir da Reclamada a reparação dos sinais de oxidação que a porta do forno apresenta, com fundamento na falta de conformidade do bem.



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 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.

Quanto à falta de conformidade, está provado que o forno apresenta sinais de oxidação da orla da porta do forno, que se manifestaram dentro do prazo de garantia de dois anos. Que, nesta ocasião, a situação foi reportada à Reclamada e que esta, após deslocar técnico a casa do Reclamante, recusou a reparação em garantia.

Ora, perante os sinais de oxidação na porta do forno, vale a presunção da falta de conformidade do bem [cf. artigo 2.º, n.º 2, al. *d)*, do DL n.º 67/2003], por não ser expectável que um forno, adquirido na condição de novo, comece, com uma utilização normal, a ter sinais de oxidação na porta do forno no prazo de dois anos após a sua compra. Caberia à Reclamada ilidir a presunção da falta de conformidade, demonstrando que a mesma não existia por ocasião da compra ou que foi resultante de comportamento do Reclamante (cf. artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003). Contudo, não o fez, limitando-se a alegar que comunicou ao Reclamante aquilo que lhe foi transmitida pela assistência técnica da marca. Isto é, que a situação verificada resultou de uso/manutenção não correto. Contudo, analisando as fotografias juntas no processo, não permitem as mesmas, por si só, inferir um uso/manutenção incorreto do forno, nem tão-pouco que o equipamento em causa tenha sido incorretamente instalado.

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio da reparação ou de substituição (cf. n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003).

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a repor a conformidade do forno comprado pelo Reclamante, sem custos para este.

Fixa-se à ação o valor de € 338,98 (trezentos e trinta e oito euros e noventa e oito cêntimos), o valor indicado pelas Partes.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)