



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1991/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril; Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Substituição dos bens ao abrigo da garantia ou, não sendo possível a substituição por outros bens idênticos e sem defeito, a resolução dos contratos com a devolução dos valores pagos.

SENTENÇA Nº 469 / 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 a Reclamante que adquiriu duas máquinas de lavar loiça à Reclamada, do mesmo modelo. Que, com o uso, o material na parte detrás das máquinas começou a derreter. Que, reportada a situação à Reclamada, a mesma não procedeu à reparação acabando por alegar que os bens não tinham defeitos. Pede, a final, condenação da Reclamada substituição das máquinas por outras máquinas sem o problema reportado, ou, não sendo tal possível, a devolução dos valores. Indica como valor € 469,49.



A Reclamada veio contestar, alegando, em suma, que vendeu os bens em discussão nestes autos à Reclamante sem anomalias ou desconformidades. Que a Reclamante, ignorando as recomendações do Manual de utilizador, utilizou o equipamento demasiado encostado à parte detrás da parede. Conclui, a final, pela improcedência do pedido e pela absolvição da Reclamada do pedido.

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 16 de outubro de 2021, a Reclamante comprou à Reclamada, na condição de nova, uma máquina de lavar loiça -----, por € 249,99 (cf. fatura a fls. 20 e declarações da Reclamante);
3. A 1 de abril de 2022, a Reclamante comprou à Reclamada, na condição de nova, uma máquina de lavar loiça ----, por € 219,50 (cf. fatura junta por requerimento de 2 de novembro de 2023 e declarações da Reclamante);
4. A Reclamante adquiriu as mencionadas máquinas, respetivamente, para a sua a sua residência habitual (a primeira máquina) e para a sua residência de férias (a segunda máquina) (cf. declarações da Reclamante);
5. O Manual de Instruções das máquinas compradas pela Reclamante é o constante a fls. 22 e seguintes, cujo teor se dá por reproduzido;
6. A compra das máquinas à Reclamada compreendeu a sua entrega e instalação (cf. declarações da Reclamante);
7. As máquinas vendidas pela Reclamada têm uma tela de alcatrão na sua parte traseira sem qualquer proteção (cf. imagens a fls. 8 a 11 e inquirição da testemunha ---



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

8. Por ocasião da instalação das máquinas, os tubos da água e a tomada de ligação à eletricidade ficaram encostados à tela (cf. imagens a fls. 8 a 11, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);
9. A referida tela, com a utilização das máquinas, atinge temperaturas elevadas, ficando maleável e não devendo ficar encostada a nada por poder provocar o derretimento dos materiais que fiquem encostados à mesma (cf. inquirição da testemunha ----);
10. Em data concretamente não apurada, com o uso, a parte traseira das duas máquinas, começou a derreter ao nível dos fios e do tubo, ficando com “gosma” (cf. imagens a fls. 8 a 11, posteriormente juntas a cores, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha Paulo Jorge Moreira);
11. Os cabos de ligação elétrica e da saída da água das máquinas de lavar loiça, encostados à parte traseira, junto da tela, derreteram o isolamento da mesma (cf. *imagens* a fls. 15 e 16);
12. A 1 de março de 2023, a Reclamante participou à Reclamada que a proteção da máquina estava a “derreter/desfazer (traseira da máquina). Corrente ficou amarelado, como se estivesse a queimar. Urgência” (cf. doc. a fls. 14);
13. Posteriormente, a Reclamada fez deslocar um técnico à residência da Reclamante que, documentando as máquinas, registou que “a ligação da máquina esteve encostado à parte traseira da máquina, e daí se encontrar o isolamento derretido, por os equipamentos aquecerem durante o funcionamento. Na parte traseira da máquina (tela de alcatrão), também se podem verificar os vestígios do dito cabo ter estado encostado” (cf. doc. a fls. 14, imagens a fls. 15 e ss. e inquirição da testemunha --);
14. A 21 de abril de 2023, a Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 2);
15. Em data concretamente não apurada, a Reclamada dirigiu comunicação à Reclamante a informar que os aparelhos não têm qualquer anomalia (cf. *email* a fls. 4).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que as máquinas de lavar loiça adquiridas pela Reclamante estivessem demasiadamente encostadas à parede.

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.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante, que esclareceu que adquiriu duas máquinas de lavar loiça do mesmo modelo, a primeira para a residência habitual e a segunda para a sua residência de férias. Que as máquinas foram entregues e instaladas pela Reclamada, limitando-se a Reclamante a usar as mesmas. Que, com o uso, começou a detetar um cheiro a queimado na parte de trás das mesmas. Que observou que o cheiro resultava da tela queimada, tubo de eletricidade queimado, conforme fotografias juntas aos autos. Que reportou a situação à Reclamada, que deslocou técnico à sua residência habitual, para análise das duas máquinas. Que, nesta ocasião, foi informada que o cheiro a alcatrão queimado resultou de os fios/e ou tomadas estarem encostados à tela detrás da máquina. Que apresentou reclamação à Reclamada e que esta respondeu à Reclamante que as máquinas não tinham defeitos.

Adicionalmente, foi ouvido ----, testemunha, técnico de máquinas, que trabalha para Pedro Costa, empresário em nome individual. Esclareceu a mencionada testemunha que foi a casa da Reclamante onde verificou as duas máquinas de lavar loiça em discussão nestes autos: uma delas instalada, a outra desmontada. Que as telas de alcatrão da parte de detrás das duas máquinas não tinham qualquer proteção, motivo pelo qual, ao serem usadas, a tubagem e os fios de eletricidade não deveriam ser encostados juntos da tela porque esta, com o aquecimento, poder provocar o derretimento dos materiais em contacto com ela. Que observou que a tubagem e o fio das máquinas estavam encostados juntos das mesmas, tendo provocado os danos reportados pela Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada provar, através dos meios de prova à sua disposição, que as máquinas vendidas à Reclamante estivessem demasiadamente encostadas à parede. Quanto a isto, faz-se notar, por um lado, que o Doc. 1 junto com a contestação da Reclamada, em momento algum refere que as máquinas vendidas à Reclamante estivessem demasiadamente encostadas à parede, nem tão-pouco as imagens do equipamento juntas com a reclamação e a contestação permitem inferir que as máquinas estivessem demasiado encostadas à parede. Adicionalmente faz-se notar, conforme revelam as regras de experiência e a imagem a fls. 8, que o tampo das máquinas da loiça não encastráveis são, na parte de trás, mais extensas do que a dimensão da máquina, de modo a assegurar que não fiquem com a parte de trás encostada à parede.

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 conhecimento oficioso.

**

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

A Reclamante adquiriu, por compra, duas máquinas de lavar loiça para uso não profissional a sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Isto é, *duas compras e venda de bens de consumo*: a primeira abrangida pelo regime previsto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data dos factos; a segunda pelo regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, o direito de exigir da Reclamada a substituição das máquinas de lavar loiça adquiridas à Reclamada, com fundamento na respetiva falta de conformidade do bem.

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda (cf. artigo 2.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, e artigo 5.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, respetivamente).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Considera-se existir falta de conformidade do bem sempre que a mesma resulte de má instalação do bem, quando a instalação fizer parte do contrato e tiver sido efetuada

pelo vendedor ou sob a sua responsabilidade (cf. artigo 2.o, n.o 4, do DL n.o 67/2003, de 8 de abril e artigo 9.o, al. a), do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, respetivamente).

Compulsada a matéria de facto, é nosso entendimento que a Reclamante provou a falta de conformidade dos bens que comprou à Reclamada. Com efeito, ficou provado que a compra e venda compreendeu a entrega e a montagem das máquinas e que, por a tela de alcatrão da parte detrás das máquinas vendida à Reclamante não ter qualquer tipo de proteção, a tubagem e os fios da máquina não deveriam ficar encostados à mesma, conforme aconteceu. Que tal colocação provocou os danos reportados nas máquinas, posteriormente confirmado por técnico da Reclamada no local.

Assim, em nosso entender, estamos perante um caso de falta de conformidade resultante de uma má instalação do bem efetuada sob a responsabilidade da Reclamada.

Demonstrada a falta de conformidade de ambas as máquinas, estando em causa um bem fungível e não tendo ficado provado que o mesmo já não é fabricado, resta concluir pelo direito da Reclamante à reposição da conformidade de ambas máquinas, através da sua substituição (cf. artigo 2.o, n.o^s 1 e 4, do DL n.o 67/2003, e artigos 15.o, n.o 1, a), do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, respetivamente).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir, sem encargos para a Reclamante, as máquinas de lavar loiças vendidas a esta.

Fixa-se à ação o valor de € 469,49 (quatrocentos e sessenta e nove euros e quarenta e nove euros), valor indicado pelas Partes.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro

(Tiago Soares da Fonseca)