



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2733/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; DL 84/2008; artº 290º, nº 4, do Código do Processo Civil, aplicável por remissão do nº 2 do art. 12º para o n.º3 do artº 11.º do Regulamento de Arbitragem do CACCL

Pedido do Consumidor: Reparação do bem e compensação no valor de €1500,00.

SENTENÇA Nº 535 / 2023

SUMÁRIO:

- I. Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.
- II. O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 5.º - A, do DL 84/2008 é de 2 meses para a denúncia junto do vendedor da falta de conformidade, em caso de bem móvel.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que adquiriu uma máquina à Reclamada a 17.02.2020 no valor de €256,36.

Na mesma data fez um contrato com a ---- para uma extensão de garantia, pagando mais €69.

Em fevereiro de 2023 pediu para acionar a garantia porque a máquina avariou e não foi possível acionar a mesma porque a Reclamada não teria procedido ao pedido junto da seguradora no momento da venda.

Após a reclamação pediu a emissão da apólice, tendo a mesma agora data de início de 17.10.2023, e por isso a seguradora não irá assumir a reparação.

Tendo direito à proteção dos interesses económicos, exige a reclamante a reparação ou substituição do bem.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

a data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, com intervenção via Zoom, bem como um jurista da DECO, em auxílio da Reclamante, Dr. ----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas.

Em sede de audiência, e na sequência da mesma foi enviada uma proposta pela Reclamada no sentido de poder ser feita:

«

1. Emissão da nota de crédito para devolução do valor;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



2. Troca por uma de duas máquinas disponíveis para entrega;
3. E que independentemente dos valores apresentados serem superiores suportariam os valor de forma a cliente não ter qualquer custo acrescido, não cobrando qualquer custo de entrega e recolha.
4. O seguro de extensão de garantia nessa escolha seria também passado para a nova máquina. »

Em resposta escrita a este Centro nesta data, e face às propostas supra, a Reclamante declarou aceitar a primeira proposta, de receber o crédito do valor pago em €256,36.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

7. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

São assim devidas as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes.

8. Da Decisão

Conforme comunicação aos autos, no sentido de se considerar o aceite a proposta realizada, e as partes chegarem a um acordo, deve o mesmo ser cumprido nos termos determinados:

01.A emissão de um crédito, pela Reclamada, no valor do artigo reclamado, de €256,36, nada mais podendo ser exigido entre as partes.

02.A extinção do presente processo.

Deste modo, por ser válido, no plano objetivo e subjetivo, homologo o presente acordo, condenando a reclamada nos precisos termos acordados, nos termos do disposto no art.o 290.o, n.o 4, do Código do Processo Civil, aplicável por remissão do n.o 2 do art. 12.o para o n.o 3 do art.o 11.o do Regulamento de Arbitragem do CACCL.

Deposite e notifique.

Lisboa, 21 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos